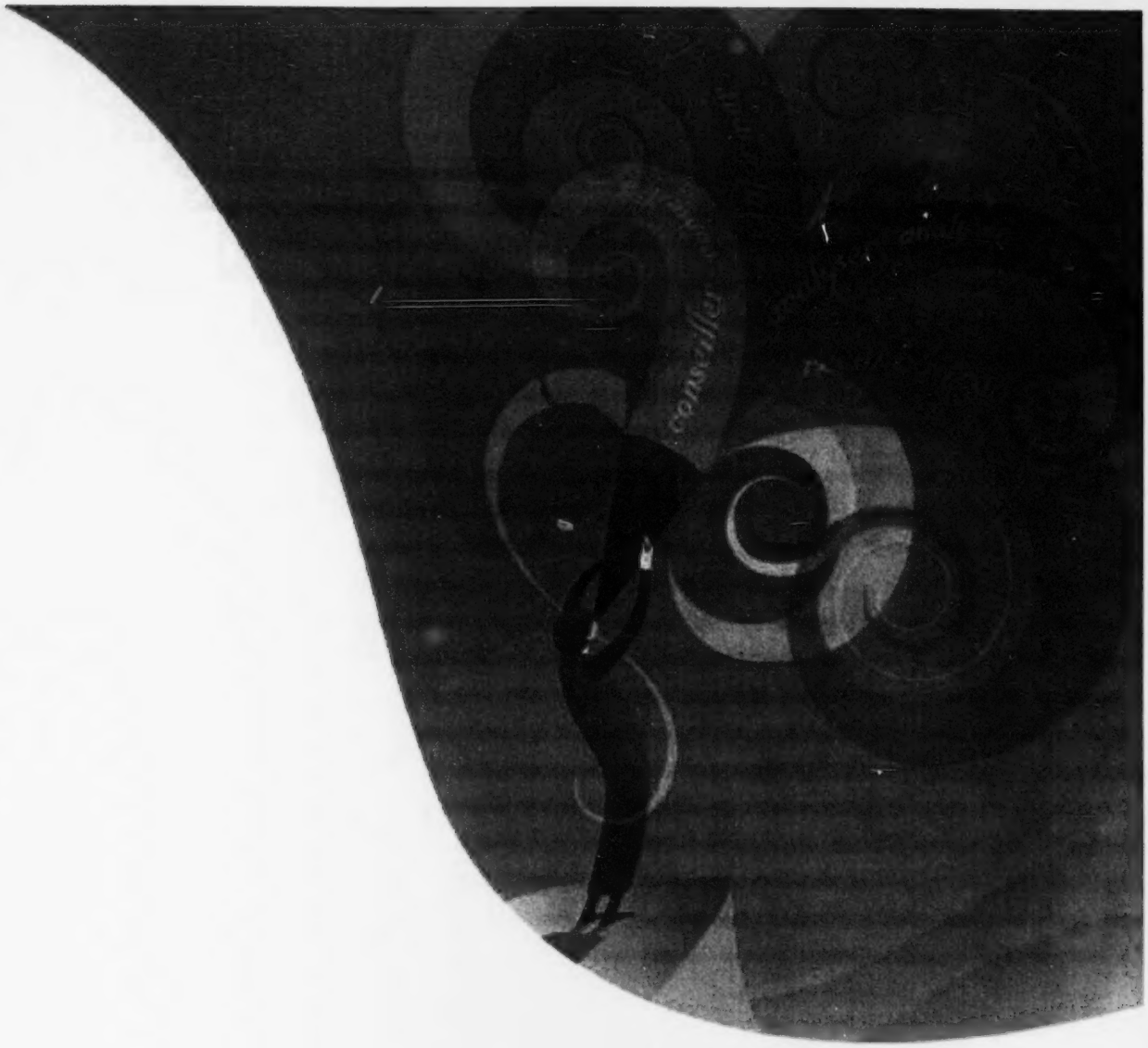

SYNTHÈSE DES CONSULTATIONS SUR LE FRANÇAIS, LANGUE NORMALE ET HABITUELLE DU TRAVAIL

par Nicole Lapierre Vincent

Août 2005

CONSEIL SUPÉRIEUR DE LA LANGUE FRANÇAISE

Québec

Dépôt légal - 2005
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-45158-9

TABLE DES MATIÈRES

LES CONDITIONS PRÉALABLES À LA MAÎTRISE DU FRANÇAIS PAR LES TRAVAILLEURS 3

La maîtrise du français par les jeunes 3
La maîtrise des langues techniques 15
La langue des chercheurs et de la communication scientifique 22
La maîtrise d'autres langues 26
L'analphabétisme 36

LA FRANCISATION DES ENTREPRISES 39

La certification des grandes entreprises 40
Les moyennes entreprises 47
Le sceau de qualité langue 55
L'article 151 de la Charte de la langue française 62
Le mandat de l'Inspecteur général des institutions financières (IGIF) 64
Les mesures incitatives 67
La responsabilisation des partenaires 71

LA MAÎTRISE DU FRANÇAIS PAR LES TRAVAILLEURS 79

La francisation des nouveaux arrivants 79
La formation sur les lieux de travail 89
Le fonds national de formation de la main-d'œuvre 98
Perspectives de développement 105

LES OUTILS FRANCISÉS 113

La formation professionnelle et technique 113
Les logiciels français 121
La documentation, les manuels et les équipements 129
La terminologie française 132
L'approche sectorielle 139
L'autoroute de l'information 146

LE RÔLE DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE 153

L'exemplarité de l'État 154
La politique sur les marchés publics 161
Le processus allégé de certification des PME 168
Le suivi annuel par le Vérificateur général 171
L'impact de l'Administration fédérale sur la langue du travail 175

LA GESTION DU MULTILINGUISME 177

La politique de gestion du multilinguisme 178
Les exigences de bilinguisme dans les postes 186
La concertation avec les autres pays 195

LISTE DES SIGLES UTILISÉS 203

BIBLIOGRAPHIE 205

LES CONDITIONS PRÉALABLES À LA MAÎTRISE DU FRANÇAIS PAR LES TRAVAILLEURS

Audiences du Conseil supérieur de la langue française 2003-2004 :
la synthèse des commentaires que le lecteur trouvera dans ce chapitre (A) est le fruit des discussions aux audiences sur la proposition 3b du document de consultation du CSLF, telle que libellée ci-après :

3. Disposer d'outils francisés

b) Les ordres professionnels et les associations de métier devraient consentir plus d'efforts qu'auparavant pour réaliser l'objectif de faire du français la langue normale et habituelle du travail. En ce sens, le mandat des ordres professionnels et des associations de métier devrait inclure la diffusion de la terminologie française et la promotion de son usage.

LA MAÎTRISE DU FRANÇAIS PAR LES JEUNES

Le thème de la maîtrise du français ne faisait pas partie comme tel de la consultation sur la langue du travail. Toutefois, force est d'admettre que cet aspect du débat linguistique est pour le moins préoccupant puisque nombre d'organismes consultés ont d'emblée parlé de la maîtrise de la langue. Les fédérations étudiantes (qui, à elles deux, regroupent plus de 200 000 étudiants de niveau postsecondaire) ont accordé une large part de leurs mémoires à ce qu'elles ont appelé la « qualité » de la langue dans l'enseignement pré-universitaire et dans l'enseignement universitaire. Il paraît évident que la langue du travail a des chances de rester française si les futurs travailleurs reçoivent une formation solide et complète en français.

Constats : On trouve des lacunes importantes dans la maîtrise du français à tous les niveaux de formation : les cégeps déplorent la faiblesse des élèves en provenance du secondaire tandis que les universités font la même critique en ce qui concerne les étudiants qui leur arrivent des cégeps. Dans une société de l'information où la langue occupe une si grande place, on ne peut pas faire indéfiniment le même constat à chaque ordre d'enseignement : le manque de connaissance et de maîtrise de la langue commune chez les étudiants qui, pourtant, ont « réussi » leurs études au niveau précédent. La maîtrise du français devrait être un facteur déterminant de la réussite scolaire. Il faut remettre la langue au centre de l'enseignement des matières et disciplines puisque la langue est le premier véhicule d'expression humaine, depuis le contact interpersonnel jusqu'à la diffusion du savoir. De plus, la langue est sans contredit un facteur favorisant l'insertion sociale et professionnelle ; les employeurs sont de plus en plus insatisfaits de la qualité de la langue d'usage au travail et c'est la raison pour laquelle la maîtrise de la langue orale et écrite semble en voie de devenir le premier critère

d'embauche. Nous devons nous rendre à l'évidence : d'où vient le problème ? ; s'agit-il de professeurs mal préparés ? de programmes qui ne sont pas assez exigeants ? d'un manque d'acuité concernant l'évolution de notre société vers des métiers et professions qui requièrent des habiletés de communications de plus en plus grandes ? d'un problème d'identification sociale ? Il serait présomptueux de tenter de répondre à ces questions. Mais une chose est certaine : le Québec ne devrait plus tolérer ces « échecs », palier après palier, que l'université a, en bout de piste, le devoir de récupérer (ce qui n'est pas son mandat, convenons-en), et l'employeur, celui de le subir. Par ailleurs, la maîtrise du français chez les étudiants du réseau d'éducation anglophone laisse à désirer.

Solutions : Les intervenants du milieu de l'éducation proposent une gamme de recommandations, qui pourraient pour l'essentiel se résumer ainsi : **(1)** la scolarité obligatoire doit donc se donner, en bout de piste, un objectif principal et incontournable : l'acquisition des habiletés de base du langage. De plus, ces compétences doivent être évaluées et mesurées à la fin de chaque cycle d'études (ce qui n'exclut pas les évaluations annuelles) au moyen de critères élevés ; **(2)** tous les enseignants, peu importe la disciplinaire enseignée, sont responsables de la maîtrise de la langue par leurs étudiants/élèves ; **(3)** l'obtention du diplôme est conditionnelle à la réussite du test de français ; **(4)** les solutions palliatives, dans les cégeps et les universités (cours d'appoint, ateliers, services conseils, etc.), sont maintenues pour l'instant ; **(5)** les exigences pour les étudiants se destinant à des métiers et professions qui requièrent des compétences linguistiques, au premier chef, les maîtres, sont beaucoup plus élevées que pour les autres étudiants ; **(6)** une offre de cours en rédaction technique est mise sur pied dans les cégeps et dans les universités ; **(7)** des services sont mis à la disposition des enseignants et professeurs afin de les aider à améliorer leurs compétences de base et à résoudre leurs questions d'ordre linguistique ; **(8)** Il y aurait lieu de privilégier l'augmentation de la maîtrise du français chez les étudiants anglophones.

L'apprentissage du français à l'école et à l'université

« (...) On retrouve des problèmes et des lacunes dans la maîtrise du français écrit à tous les niveaux de formation. Au cégep, on déplore la trop faible maîtrise du français de nombreux élèves provenant du secondaire, tandis que l'université fait la même critique au sujet des étudiantes et des étudiants qui sortent du cégep. On ne peut indéfiniment supporter, dans une société où l'information occupe une place toujours grandissante, que chaque palier d'éducation constate le manque de connaissance et de maîtrise de la langue commune chez les étudiantes et les étudiants qui ont pourtant réussi leurs études au palier précédent. » (CSN, 2003 : 7)

Les ordres d'enseignement primaire et le secondaire

Concernant la qualité de la langue chez les élèves du primaire et du secondaire, on y apprend que les diagnostics portés sur la maîtrise de l'orthographe, des règles grammaticales, de la syntaxe, de la ponctuation et du vocabulaire sont décevants, parfois consternants. Pourtant, la maîtrise de ces éléments est à la base de toutes les formes d'expression du langage. Les plus grandes difficultés éprouvées par les élèves et étudiants québécois sont donc imputables à des lacunes profondes dans l'acquisition des compétences de base en langue française.

« (...) La maîtrise du français est un facteur déterminant de la réussite scolaire. À notre époque, et contrairement à la situation qui prévalait jusque dans les années soixante, la langue française favorise également l'insertion sociale et professionnelle. En effet, pour une personne ignorant la langue française, il est actuellement beaucoup plus difficile que par le passé de jouir d'une grande mobilité professionnelle : les grandes entreprises se sont francisées ainsi qu'un grand nombre de PME. Même dans une université anglophone comme McGill, les professeurs sont tenus de pouvoir corriger les travaux rédigés en français. Enfin, on ne peut plus imaginer une participation active et libre à la vie civique sans connaître la langue de la majorité. (FEUQ, 2001 et 2004 : 13)[1].

Nous devons nous rendre à l'évidence, à l'instar des fédérations, qu'il est urgent de réviser à la hausse les critères et les normes de réussite en français et d'effectuer une réelle évaluation des compétences linguistiques à la fin de chaque étape de la scolarisation obligatoire et post-obligatoire. « Le développement de l'excellence à grande échelle aux niveaux primaire et secondaire serait incontestablement une façon d'assurer une certaine pérennité à la langue française et à la culture québécoise (...). » (FEUQ, 2001 et 2004 : 8).

L'association québécoise du personnel de direction des écoles prend une position sans équivoque sur cette question. « Dès l'école primaire, on doit mettre l'accent sur l'importance du français. (...) À tous les niveaux d'enseignement (secondaire, collégial et universitaire), l'obtention du diplôme doit être subordonnée à une maîtrise suffisante de la langue française. » (AQPDE, 2003 : 4)

[1] La FEUQ a oralement défendu au CSLF, lors de son audience en janvier 2004, le mémoire déposé à la Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec en 2001.

« Le secteur professionnel ne doit pas non plus sous-estimer sa responsabilité à l'égard de la langue française. Il est primordial que les élèves de ce secteur acquièrent non seulement la maîtrise générale de la langue, mais également le vocabulaire français propre à leur champ d'études respectif : il en va d'une présence renforcée du français sur le marché du travail. » (FEUQ, 2001 et 2004 : 19).

La scolarité obligatoire doit donc se donner, en bout de piste, un objectif principal et incontournable : l'acquisition des habiletés de base du langage. De plus, ces compétences doivent être évaluées et mesurées à la fin de chaque cycle d'études (ce qui n'exclut pas les évaluations annuelles) au moyen de critères élevés.

Nous partageons tout à fait la vision de la FEUQ concernant l'étape dans laquelle il faut résolument nous engager : « Aujourd'hui, il faut donc aller au-delà des objectifs de démocratisation atteints du point de vue de la scolarisation et du taux de diplômés : il faut maintenant redéfinir l'instruction minimale pour l'ensemble des Québécois concernant la qualité de la formation de base et la maîtrise de la langue française. » (FEUQ, 2001 et 2004 : 8)

En effet, la fragilité géolinguistique du Québec nous amène à penser qu'une présence interventionniste de l'État dans le système d'éducation est essentielle à la survie de la langue puisque c'est ce dernier qui contribue le plus à façonner les compétences linguistiques des jeunes et futurs travailleurs. Il faut reconnaître aussi « que la qualité de la formation offerte durant les années de scolarité obligatoire est une condition d'accessibilité non seulement aux études supérieures, mais aussi aux formations techniques et au marché du travail. » (FEUQ, 2001 et 2004 : 18)

L'ordre d'enseignement collégial

Si l'on tient compte des faiblesses observées à la sortie de l'école secondaire, on ne s'étonnera pas des difficultés éprouvées par les mêmes étudiants une fois arrivés au niveau collégial. Dans son mémoire, la fédération étudiante collégiale constate une pauvreté navrante du français, autant à l'oral qu'à l'écrit, chez les étudiants du collégial. Selon cette fédération, c'est au primaire que le ton est donné : c'est à cet ordre d'enseignement qu'il faut motiver les élèves à maîtriser le français.

La FEUQ fait remarquer avec pertinence que si ces faiblesses ne sont pas surmontées au cégep, elles bloqueront l'accès de certains étudiants à l'université. Si ces derniers y accèdent malgré tout, ils risquent d'être entravés par ces déficiences tout au long de leurs études ou d'être « poursuivis » par elles dans l'exercice de leur métier ou profession. (FEUQ, 2001 : 23). Les exigences de réussite en français doivent donc être revues à la hausse là aussi.

Il est évident que, jusqu'à ce que la situation se redresse, il faut donner aux cégépiens des moyens, des outils leur permettant de pallier les lacunes de leur formation antérieure, par des cours d'appoint – comme cela existe dans la majorité des cégeps – des centres d'aide en français ou par tout autre moyen jugé pertinent.

Ici aussi, l'évaluation des travaux d'étudiants ne devrait pas se limiter aux domaines de spécialisation ; tous les enseignants, qu'ils soient affectés aux cours généraux, techniques ou disciplinaires, doivent tenir compte de la qualité du « véhicule » langue dans lequel les travaux sont rédigés. « Quel que soit le niveau d'études, l'acquisition des compétences linguistiques ne doit absolument pas se limiter aux cours de français. Cette acquisition doit devenir la base commune aux enseignements de toutes les disciplines. » (FEUQ 2001 et 2004 : 16-17)

« Il faut également, tout comme pour le secteur professionnel au secondaire, que les élèves du secteur technique acquièrent non seulement la maîtrise générale de la langue, mais également le vocabulaire français propre à leur champ d'études respectif : il y va d'une présence renforcée du français sur le marché du travail. » (FEUQ, 2001 et 2004 : 23)

Il va sans dire que l'épreuve ministérielle de français au collégial devrait voir ses critères de réussite haussés pour rendre cette évaluation significative. Après plus de dix ans d'expérimentation, cette épreuve – dont le taux de réussite n'atteint souvent que le niveau de qualité « suffisant » – devrait conduire le MEQ à revoir les paramètres de l'enseignement du français à tous les niveaux.

L'ordre d'enseignement universitaire

« L'université est la pierre angulaire du développement culturel, scientifique, économique et social du Québec. Elle est au centre du développement culturel des régions, elle est un milieu d'intégration pour les allophones en plus d'être, évidemment, un milieu de formation, de socialisation, de transmission des connaissances et un lieu de formation des maîtres. » (FEUQ, 2001 et 2004 : 27)

Après un si grand nombre d'années de formation dans le système scolaire, on présume que l'étudiant ne devrait pas éprouver de trop grandes difficultés en ce qui concerne la maîtrise de sa langue. À cet égard, la FEUQ met en lumière une information selon laquelle l'Université de Montréal aurait mené une enquête en 1999-2000 dont le rapport fait état « d'un large consensus voulant que l'institution mette en place des moyens visant à aider les étudiants de premier cycle à améliorer leurs compétences en français lu, écrit et parlé ». (FEUQ, 2001 et 2004 : 27-28)

Tout le monde sait qu'il n'est pas de la responsabilité de l'institution universitaire de suppléer aux lacunes imputables aux cycles d'études précédents. En effet, « Il n'est pas de la responsabilité de cette dernière d'enseigner les bases du langage ». (FEUQ, 2001 et 2004 : 27) Si l'université de Montréal a envisagé des solutions palliatives (cours d'appoint, centres d'aide, etc.), c'est sûrement plus par contrainte que par plaisir. Un redressement permettra-t-il enfin aux universités de concentrer leurs efforts à la formation scientifique des étudiants ?

« Ces constatations sont particulièrement problématiques si l'on considère que les habiletés de communication (surtout les habiletés écrites) deviennent de plus en plus importantes dans toutes les sphères de notre activité, sous la pression de la francisation des entreprises et du développement de certains secteurs d'activité. Pour les étudiants universitaires, le problème est d'autant plus criant que le langage permet l'acquisition et la diffusion des connaissances. Sur le marché du travail, les employeurs sont de plus en plus insatisfaits de la qualité de la langue d'usage au travail, c'est pourquoi la maîtrise de la langue orale et écrite semble en voie de devenir le premier critère d'embauche. De tels constats incitent à la réflexion en vue de remédier à cette situation. » (FEUQ, 2001 : 28)

Il est anormal que les étudiants aient de la difficulté à écrire correctement le français une fois rendus au niveau universitaire. C'est donc en amont de ce niveau que les efforts du système de l'éducation doivent être concentrés. Toutefois, si des correctifs sont apportés rapidement, il faudra tout de même attendre que l'impact de ces correctifs se fasse sentir, c'est-à-dire jusqu'à ce qu'une nouvelle génération d'élèves atteigne l'ordre d'enseignement universitaire. D'ici là, les mesures transitoires déjà prises devraient être intensifiées.

En ce sens, la Fédération émet plusieurs recommandations :

- Une évaluation du français, lors de l'inscription à l'université, pour ceux et celles « n'ayant pas obtenu la sanction du collégial relativement à leurs compétences linguistiques » ;
- L'offre de cours universitaires d'appoint non crédités, « destinés à surmonter des carences sérieuses en français » ;
- L'offre de services d'aide en français (ateliers gratuits, conseils pour la rédaction des travaux, des mémoires et des thèses, sites linguistiques, etc.) : ces services d'aide pourraient être offerts par des étudiants d'études françaises dans le cadre d'un tutorat crédité ;
- L'offre de cours universitaires en rédaction technique ;
- **Des exigences beaucoup plus élevées en français pour les étudiants se destinant à des métiers et professions qui « demandent des compétences linguistiques particulières »** (comme les métiers centrés sur la langue : enseignement, traduction, rédaction, journalisme et métiers reliés aux communications, etc.) (FEUQ, 2004 : 28-30)

La Fédération étudiante collégiale du Québec (FECQ) appuie de telles mesures même s'il arrivait que ces « détours » nuisent au cheminement des étudiants à l'université. Elle recommande, elle aussi, que des dispositifs transitoires, tels que des cours d'appoint gratuits en français écrit et en rédaction soient offerts aux étudiants de premier cycle à l'université. Enfin, elle souhaite que la langue écrite soit évaluée dans tous les programmes d'études universitaires et que les ressources pour ce faire soient allouées en conséquence. Selon le représentant de l'Université de Sherbrooke, les étudiants aiment que l'on exige d'eux un français correct.

Le français dans les domaines d'études demandant des compétences linguistiques particulières

La formation des maîtres

Dès lors qu'il est souhaitable, voire impératif que l'acquisition des compétences linguistiques ne se limite pas aux cours de français mais devienne la base commune aux enseignements de toutes les disciplines, des changements importants doivent être apportés dans la formation des maîtres. Cette façon de considérer la formation des maîtres n'est pas une vue de l'esprit. Certaines universités comme l'UQAM et Montréal peuvent corroborer la nécessité de hausser les critères d'évaluation en français étant donné la piètre performance des candidats au test d'admission ou lors de la rédaction des travaux en cours d'études. « Comment peut-on s'attendre à ce que la transmission des connaissances linguistiques s'effectue dans de telles conditions ? » (FEUQ, 2001 et 2004 : 29) La question est posée.

« Compte tenu de l'importance de la profession d'enseignant pour la société en général et plus encore pour l'affirmation de la langue française, on se doit de constater que le système actuel n'est pas en mesure de perpétuer une tradition d'excellence linguistique même pour ceux qui doivent se faire les porte-étendards du français dans l'éducation. (...) En principe, les enseignants devraient être des experts de la langue fondamentale (grammaire, orthographe, syntaxe, ponctuation). » (FEUQ, 2001 et 2004 : 29-30)

Il faudrait donc penser les programmes de telle façon « que tous les professeurs qui enseignent en français ou qui enseignent le français aient acquis une maîtrise supérieure de la langue française. (...) Les futurs enseignants devraient recevoir une formation appropriée à la hauteur de leurs responsabilités ». (CLF, 1998 : 31) Le Conseil supérieur de la langue française, dans un avis que nous venons d'évoquer, faisait des recommandations similaires.

L'Association québécoise du personnel de direction des écoles propose, en ce qui concerne la maîtrise du français par les enseignants, d'adopter des mesures draconniennes, comme de rendre l'obtention du diplôme conditionnelle à la réussite du test de français. Ses représentants ajoutent que les mêmes exigences devraient être appliquées aux employés des centres de la petite enfance (CPE). (AQPDE, 2003 : 4)

La Fédération étudiante collégiale affirme, pour sa part, que la responsabilité de l'évaluation des élèves et des étudiants quant à la qualité du français, à savoir la grammaire, la syntaxe, la ponctuation et le vocabulaire, incombe à tous les professeurs et ce, peu importe la discipline enseignée. Elle recommande au ministère de l'Éducation de hausser progressivement les standards d'évaluation relatifs aux cours de français et de porter une attention toute particulière à l'évaluation des habiletés linguistiques de base, à savoir la grammaire, la syntaxe, la ponctuation et le vocabulaire et ce, pour les cycles primaire et secondaire ainsi que pour l'épreuve uniforme de français au niveau collégial. Elle recommande que soient mises à la disposition des enseignants déjà en poste des ressources d'appoint leur permettant, s'ils en éprouvent le besoin, de parfaire leurs compétences linguistiques de base.

Étant donné que le personnel enseignant du réseau de l'éducation est « vieillissant » et qu'il est sur le point d'accueillir de nouvelles recrues, il faudrait saisir cette occasion pour faire prendre, à la formation des maîtres, un virage vers l'excellence, une excellence inconditionnelle.

Le Conseil interprofessionnel pose d'ailleurs à ce sujet une question des plus pertinentes : faut-il créer un Ordre professionnel des enseignants ? La proposition mérite d'être débattue.

Les métiers de la communication

« La qualité de la langue des médias présente des lacunes importantes. Compte tenu du temps très élevé que la population consacre à l'écoute de la télévision et de la radio et à la lecture des journaux et des publications électroniques, l'usage public de la langue devrait se faire dans un excellent français. Telle n'est cependant pas la réalité. Le langage familier est omniprésent à la radio et à la télévision, les anglicismes pullulent dans tous les médias, les fautes d'orthographes sont innombrables malgré les outils informatiques mis à la disposition des rédacteurs. » (FEUQ, 2001 et 2004 : 31)

La formation linguistique des communicateurs est-elle insuffisante, inappropriée, non suffisamment valorisée ? Quoi qu'il en soit, une formation incomplète, déficiente et pas assez exigeante rend les communicateurs responsables de la mauvaise qualité de la langue dans la majorité des médias électroniques ou traditionnels. (FEUQ, 2001 et 2004 : 31) Si nous voulons parer à la fragilité linguistique du Québec, il semble impératif de revoir la formation linguistique (ou les critères de réussite) dans les programmes des métiers de la communication et notamment dans ceux de journalisme. La FEUQ va même jusqu'à suggérer la création d'une chaire universitaire sur la langue des médias, ce qui nous semble une proposition tout à fait pertinente.

Il en est de même pour tous les métiers directement reliés à la langue comme ceux de rédacteurs, de réviseurs, de traducteurs et d'interprètes.

Une association anglophone du Québec, l'Association des Townshippers, suggère que la qualité du français au Québec soit rehaussée dans les écoles, les universités, l'Internet et la télévision. Ses membres recommandent d'augmenter les exigences de base d'acquisition des compétences en français à tous les niveaux dans les réseaux d'éducation français et anglais. « Un étudiant universitaire devrait posséder un niveau décent de maîtrise de sa langue maternelle », écrit-elle.

« On ne saurait trop insister sur la dimension symbolique des pratiques linguistiques des établissements d'enseignement et de recherche. Les collèges et les universités sont des lieux de référence en termes de normes, d'attitudes, de comportements. Ce qui *se dit* à l'intérieur de leurs murs, et comment *cela se dit* prend valeur d'exemple pour la société entière. » (PQ, 2004 : 8)

Les réponses des universités concernant la maîtrise de la langue

« L'actuel contexte d'internationalisation, qui fait de plus en plus de l'anglais la langue de communication universelle, de même que divers constats (qui ne se limitent pas à l'UQAM) sur la piètre qualité du français d'un nombre important d'étudiants et de membres du personnel interpellent l'Université et viennent confirmer la nécessité d'agir dans le domaine de la langue. » (UQAM, 2004 :)

Certaines mesures ponctuelles ont été appliquées, comme la mise sur pied d'un Bureau de consultation en français (dont les modestes moyens ne permettent pas de rejoindre un grand nombre d'étudiants) ; comme l'augmentation de l'offre de cours de langue par l'École de langues ; comme la modification de la réglementation pédagogique dans le but de « resserrer les exigences des tests de français, en formation des maîtres, notamment ». (UQAM, 2004 : 1) Dans la foulée de la rédaction de la politique linguistique, à laquelle de nouvelles dispositions de la Charte de la langue française soumettent les universités du Québec, l'UQAM créait en 2002 un Bureau de la qualité de la langue, voué à la promotion de l'emploi et de la qualité du français à l'Université du Québec à Montréal.

« (...) l'UQAM entend en rehausser la qualité et augmenter ses exigences quant aux compétences linguistiques requises dans tous les programmes d'études et toutes les unités administratives, faisant ainsi de cet objectif une priorité. En tant qu'établissement de haut savoir, elle estime même devoir assumer un rôle exemplaire à cet égard. » (UQAM, 2004 : 5)

« Si l'Université prône l'utilisation d'un français de qualité dans l'ensemble de ses communications institutionnelles, elle doit se montrer encore plus exigeante quant à la compétence linguistique des professeurs, chargés de cours ou maîtres de langues, qui assument des tâches d'enseignement et d'encadrement académique auprès des étudiants. La maîtrise du français par ces derniers est, en effet, l'un des objectifs prioritaires de leur formation. L'Université évalue à l'admission leurs compétences en français, mais se reconnaît, du même souffle, l'obligation de les améliorer au cours de leurs études. » (UQAM, 2004 : 5)

« Dans tous les cas, qu'il s'agisse d'employés de soutien, de cadres, de professeurs, de chargés de cours, de maîtres de langues ou d'étudiants, l'UQAM estime devoir leur offrir des mesures appropriées d'aide et de soutien au perfectionnement du français. » (UQAM, 2004 : 5)

Les représentants de l'Université du Québec affirment que des efforts constants sont consentis en formation des maîtres. Des tests sont administrés à l'admission, des cours d'appoint obligatoires sont offerts aux candidats dont le niveau de maîtrise du français n'est pas acceptable. Un système d'évaluation et de suivi est en place. L'Université du Québec a mis au point un service d'évaluation linguistique (SEL) pour l'ensemble des étudiants ; le développement de cette expertise s'est avéré si intéressant que la « formule » en a été transférée à toutes les constituantes.

L'université de Montréal exige maintenant un résultat d'au moins 75 % au test de français à l'admission en formation des maîtres. Si le candidat n'atteint pas ce résultat, on lui demande de parfaire sa formation en français avant d'entamer ce curriculum d'études.

Par ailleurs, elle a créé un Centre de communication écrite (CCE) qui offre aux étudiants désirant accroître leur maîtrise de la langue française et développer leurs compétences en rédaction une vingtaine d'ateliers de deux heures. Ces ateliers présentent des outils généraux de rédaction, abordent des questions précises de langue et de rédaction et proposent diverses activités d'écriture libre. Le CCE offre également aux étudiants inscrits les ressources du Centre d'aide en français (CAF), ainsi que des outils linguistiques à consulter, en ligne, sur son site Web. De plus, quatre cours de un crédit sont offerts en formation à distance par la FEP et portent précisément sur la ponctuation, le vocabulaire, la phrase et le verbe. À l'hiver 2003, 520 étudiants s'étaient inscrits aux ateliers du CCE ; à l'automne, il y en avait 900.

Il ne nous appartient pas de porter un jugement sur la qualité aussi bien que la quantité de « réponses » que ces deux universités ont apportées aux problèmes soulevés par les fédérations d'associations étudiantes. Le moins que nous puissions dire toutefois, c'est que le « problème » existe, en font foi les « réponses » que les universités mentionnées apportent à ces problèmes, et que ces mesures – qui devraient être palliatives et temporaires – ne font que confirmer le travail de rénovation des programmes d'enseignement du français qui doit être fait en amont, soit aux cycles primaire et secondaire, et même collégial. Il faut remettre la langue au centre de l'enseignement des matières et disciplines puisque la langue est le premier véhicule d'expression humaine, depuis le contact interpersonnel jusqu'à la diffusion du savoir.

La maîtrise du français chez les étudiants anglophones

Nous avons collecté peu d'information sur l'état de situation de la maîtrise de la langue chez les étudiants du réseau d'éducation anglophone. Le seul commentaire nous vient des représentants de l'Université Concordia : la qualité du français des étudiants en provenance des cégeps francophones est bien meilleure que celle des étudiants en provenance des cégeps anglophones. De plus, le traitement du devoir est plus élaboré et plus approfondi, ce qui peut laisser penser que la formation générale des étudiants issus des cégeps francophones est meilleure. La motivation des cégépiens francophones pour étudier en anglais relève souvent du désir de se donner un atout de plus sur le marché du travail. (CON)

La connaissance du français des étudiants qui ont fréquenté le cégep anglophone est-elle suffisante ? Selon les représentants, elle est meilleure qu'avant.... Mais elle n'est pas encore satisfaisante. (CON)

LA MAÎTRISE DES LANGUES TECHNIQUES

Les instances qui représentent les Ordres professionnels sont celles qui sont intervenues dans ce débat et qui y ont apporté des éléments nouveaux, dont nous parlerons dans cette section.

Constats : (1) Le premier problème qui est porté à l'attention du Conseil est celui des tests de français pour l'admission des professionnels non francophones dans une profession. Les articles 35 à 40 de la Charte de la langue française énoncent que pour obtenir la délivrance d'un permis professionnel, le candidat doit obligatoirement avoir de la langue officielle « une connaissance appropriée à l'exercice de sa profession ». Une personne est réputée avoir cette connaissance si elle a réussi les examens de français langue maternelle de la quatrième ou de la cinquième année du secondaire. Là où le bât blesse, c'est que ce niveau de connaissance du français ne correspond pas, le plus souvent, à une maîtrise souhaitable de la langue pour arriver à communiquer correctement dans l'exercice d'une profession. Dans le contexte de mondialisation d'aujourd'hui, ces exigences linguistiques sont insuffisantes. **(2)** Le deuxième problème porté à l'attention du Conseil est l'intégration professionnelle des immigrants non francophones – qui représentent un apport intéressant – et les efforts qui doivent être consentis pour les franciser. Intégrer, dans les Ordres, des professionnels formés ailleurs est une stratégie productive pour le Québec – et d'autant plus quand il y a pénurie de main-d'œuvre, comme en orthopédagogie, en sciences infirmières et en médecine – c'est-à-dire de rentabilité immédiate puisque les coûts de formation professionnelle ont été assumés à l'étranger. Il ne reste à assumer que des coûts de « mise à niveau » professionnelle et linguistique (qui coûte moins cher qu'une formation en médecine, par exemple). **(3)** Ensuite, ont été débattus les moyens – tels que l'utilisation du Fonds national de main-d'œuvre – qui pourraient être pris pour franciser les professionnels anglophones ou

immigrants non francophones et le rôle que les Ordres pourraient jouer dans cette formation. **(4)** Enfin, a été discuté comment la terminologie propre à chaque domaine pourrait être développée avec les concours des professions et des professionnels. Le document du CSLF proposait aux Ordres de consentir plus d'efforts qu'auparavant pour réaliser l'objectif de faire du français la langue normale et habituelle de travail, et proposait, comme mesure tangible, que le mandat des Ordres et des associations de métier inclue la diffusion de la terminologie française et la promotion de son usage. D'une part, le cœur du mandat des professionnels est la protection du public. Il faudrait plutôt parler de leur confier une nouvelle mission, une mission subsidiaire à leur mandat mais qui, dans le contexte de fragilité géolinguistique du Québec, pourrait être tout à fait justifiée. D'autre part, les Ordres ne sont pas parties prenantes à la gestion des entreprises puisque leurs membres sont, la plupart du temps, des salariés. Ils ne peuvent donc pas intervenir, en tant que tels, dans les entreprises ou les organisations pour y influer sur l'usage de la langue de travail. Les Ordres font donc appel à la collaboration de l'OQLF pour mettre au point, développer et diffuser une terminologie française rigoureusement établie.

Solutions : (1) Le test d'admission pour obtenir le permis de pratique chez les professionnels doit être plus exigeant : il devrait correspondre à un niveau universitaire de connaissances de la langue ; **(2)** dans le cas où un professionnel est détenteur d'un permis temporaire, le renouvellement du permis devrait être conditionnel à ce que des progrès réels aient été enregistrés dans la performance linguistique du candidat ; **(3)** des cours « préparatoires » à l'examen d'admission en langue pourraient être mis sur pied ; **(4)** les Ordres ayant tous, de par le Code des professions, un comité de formation, il serait opportun de confier à chacun de ces comités un rôle en francisation de leurs membres dans le cadre de leurs activités (obligatoires) de formation continue, et de leur laisser le soin d'en définir les modalités ; **(5)** à défaut de recourir au Fonds national de formation de la main-d'œuvre, (« utiliser ce Fonds relève de l'exploit ! »), ou les programmes de francisation du MRCI (dont les conditions d'admission ne conviennent pas dans tous les cas), il faudrait prévoir un nouveau financement pour la francisation des nouveaux professionnels immigrants qui irait au-delà de la formation de base ; **(6)** les Ordres pourraient se voir confier une mission : celle d'utiliser et de promouvoir la terminologie française (ou la langue de spécialité) propre à chaque domaine ; **(7)** les journaux des Ordres, de même que les professionnels eux-mêmes sont des véhicules intéressants pour diffuser la terminologie propre à chaque profession.

« (...) La connaissance de la langue française est essentielle pour l'exercice d'une profession au Québec. » (OPQ, 2004 : 1)

En effet, la compétence d'un professionnel inclut la dimension linguistique. La langue est même définitoire de la compétence. Les Ordres professionnels sont donc sensibles à la dimension linguistique. Selon les représentants des professions aux audiences, une profession a un fondement culturel, et une absence de maîtrise de la langue dans le cadre de la pratique professionnelle enlève de la crédibilité à la profession. Les professions, rappelons-le, sont d'importants outils de développement économique et constituent au Québec un levier économique important.

Les articles 35 à 40 de la Charte de la langue française mentionnent que pour obtenir la délivrance d'un permis professionnel, le candidat doit obligatoirement avoir de la langue officielle une connaissance appropriée à l'exercice de sa profession. Une personne est réputée avoir cette connaissance si elle a suivi, à temps plein, au moins trois années d'enseignement de niveau secondaire (ou postsecondaire) dispensé en français, si elle a réussi les examens de français langue maternelle de la quatrième ou de la cinquième année du secondaire. Là où le bât blesse, c'est que ce niveau de connaissance du français ne correspond pas, le plus souvent, à une maîtrise souhaitable de la langue pour arriver à communiquer correctement dans l'exercice d'une profession.

Dans le contexte de mondialisation d'aujourd'hui, ces exigences linguistiques sont insuffisantes, selon les représentants des professions rencontrés. Autrement dit, l'esprit de la Charte consiste à dire qu'une connaissance du français équivalente à celle d'un étudiant du secondaire est appropriée à l'exercice d'une profession en français, ce que les représentants remettent sérieusement en question, étant donné que les diplômés des institutions d'enseignement anglophones du Québec présentent souvent des lacunes importantes dans la maîtrise du français au regard, d'une part, du niveau requis par la Charte et, d'autre part, du niveau réel exigé par une pratique professionnelle rigoureuse. « Les diplômés des institutions anglophones n'ont pas la compétence langagière pour exercer leur profession en français. » (CIQ, 2004 : 1)

Or, pour obtenir le permis de pratique dans la profession choisie, les professionnels sont soumis à un test de français administré par l'OQLF ; en effet, « l'Office a la responsabilité d'administrer les examens que doivent passer les futurs membres des 44 Ordres professionnels du Québec pour obtenir le permis d'y exercer leur profession. » (OQLF, *Rapport annuel de gestion 2002-2003*, 2003 : 60). Selon les propos entendus aux audiences, le taux de réussite serait extraordinairement élevé et il s'avérerait nécessaire de s'interroger

sur le niveau réel de difficulté du test puisque l'expérience « terrain » montre des lacunes importantes au niveau de la maîtrise du français. Par contre, le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* de l'OQLF montre qu'en 2002-2003, le taux de réussite n'était que de 37,5 %, ce qu'on ne peut pas appeler « un taux de réussite extraordinaire ». La question aurait donc été débattue avec l'OQLF et ce dernier aurait remédié à la situation. Quoi qu'il en soit, l'Office serait en train de mettre au point un cadre de référence pour l'élaboration des tests, qui ne seront plus uniformes, et le Conseil interprofessionnel se montre intéressé à travailler avec l'OQLF sur la définition des niveaux de connaissances requises par les différentes professions.

Selon des données en provenance des Ordres traitées par le Conseil interprofessionnel, les professionnels du Québec auraient à communiquer en français, oralement et par écrit, dans une proportion de 89 %, en anglais dans une proportion de 10,5 %, et dans une autre langue, de moins de 1 %.

À signaler que, parmi les 44 Ordres professionnels, il en existe un qui regroupe les langagiers et langagières du Québec (Ordre professionnel des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec) pour lesquels la maîtrise de la langue est le fondement même de la pratique professionnelle.

L'intégration professionnelle des immigrants

Intégrer, dans les Ordres, des professionnels formés ailleurs est une stratégie productive pour le Québec, c'est-à-dire de rentabilité immédiate puisque les coûts de formation professionnelle ont été assumés à l'étranger. Il ne reste à assumer que des coûts de « mise à niveau » professionnelle et linguistique (qui coûte moins cher qu'une formation en médecine, par exemple). Le Conseil interprofessionnel du Québec – de son propre aveu – a révisé ses positions, de façon positive, sur l'apport que peut représenter l'insertion d'immigrants dans les professions.

Selon l'article 41 de la Charte, les immigrants qui s'insèrent sur le marché du travail dans une profession donnée reçoivent un permis temporaire d'exercice d'une durée d'un an. Pour la 2e et la 3e année de pratique, c'est l'OQLF qui est chargée de recommander ou non le renouvellement du permis. Pour l'année 2002-2003, 72 demandes de renouvellement lui ont été soumises, et le renouvellement de 69 permis temporaires ont été autorisés. (OQLF, *Rapport annuel de gestion 2002-2003,* 2003 : 60) Dans certaines professions, il y a pénurie

de main-d'œuvre (notamment en orthopédagogie, en sciences infirmières et en médecine). Il serait donc judicieux de retenir toute proposition visant la francisation des professionnels immigrants non francophones. Faut-il assortir le permis temporaire d'exercice d'une profession d'une condition : celle de l'obtention obligatoire de crédits en langue française, surtout si ces immigrants non francophones sont des résidents permanents ?

Les moyens pour franciser les anglophones et les immigrants non francophones

« Les efforts de francisation concernent également la population immigrante, dont la compétence en français doit être favorisée et vérifiée de façon adaptée aux niveaux nécessaires. Nous savons que l'Office québécois de la langue française travaille dans cet esprit sur l'un et l'autre des aspects. » (OPQ, 2004 : 2)

Les professionnels sont de plus en plus exposés au ressac de la mondialisation et de ses retombées sur la langue. Ils sont de plus en plus vulnérables à la concurrence. Il faut répondre à cette pression par un certain nombre de moyens. (OPQ)

Les niveaux d'exigence linguistique pour exercer correctement une profession sont de deux ordres : (1) arriver à communiquer adéquatement dans toutes les situations de la pratique ; (2) arriver à exercer, avec toute la compétence désirée, une profession reliée à la langue, comme l'orthophonie, la psychologie, etc. Les formations proposées, qu'elles soient de l'ordre des acquisitions linguistiques de base ou des formations d'appoint, doivent tenir compte de ces différents niveaux.

La première proposition avancée – et la plus importante – concerne les critères de réussite au test de français à l'admission dans la profession : le test doit être plus exigeant et devrait correspondre davantage à un niveau universitaire de connaissance de la langue. Si le candidat ne réussit pas le test et n'obtient qu'une autorisation temporaire de pratiquer, le renouvellement du permis serait alors conditionnel à ce que des progrès réels soient faits dans la performance linguistique du candidat. Le Conseil interprofessionnel suggère aussi l'organisation de cours de langue préparatoires à l'examen d'admission, étant donné que les formations dans les institutions anglophones n'amènent pas l'étudiant à une connaissance suffisante du français pour exercer correctement en français une profession.

Des comités de formation existent pour chaque profession : il s'agit d'une disposition du Code des professions. Y siègent un représentant de l'Ordre, un représentant du MEQ et un représentant d'une maison d'enseignement. Le bénéfice direct de ces comités est d'obliger ces représentants à se parler[2] et à se pencher sur la pertinence des programmes à offrir aux membres. Selon un représentant des Ordres, ces comités pourraient jouer un rôle en francisation des candidats anglophones ou immigrants non francophones.

En effet, chez les Ordres professionnels, il y a possibilité de prescrire des activités de formation continue. Chaque Ordre est sans doute en mesure de fournir les pistes à explorer. Chez les professionnels immigrants non francophones, la maîtrise du français est très souvent lacunaire. Il arrive souvent que ces derniers ne soient pas capables de passer l'examen de leur Ordre en français. La dimension linguistique ne pourrait-elle pas être incluse dans les programmes de formation continue et, notamment, la dimension terminologique, présente dans la vie du professionnel ? S'il n'est pas possible de donner aux Ordres un mandat formel dans le domaine de la langue, une « synergie consensuelle » (plutôt que coercitive) pourrait être développée, afin de les amener à intégrer cette dynamique dans leurs activités de formation continue.

En fait, « (...) des projets, voire des programmes sont déjà en développement dans le but de fournir aux professionnels un perfectionnement en français. Qu'on pense par exemple aux efforts du département du professeur Jim Archibald à l'Université McGill (DELF, DALF, etc.). Ce genre de programme pourrait se révéler également utile pour la mise à niveau en français des professionnels en évolution de carrière. » (OPQ, 2004 : 2)

Serait-il pertinent d'utiliser le Fonds national de développement de la main-d'œuvre (Emploi-Québec) pour financer la formation linguistique ou la mise à jour professionnelle ? Selon les témoignages entendus, Emploi-Québec « manque de sensibilité » envers la formation des professionnels. De plus, réussir à utiliser le fonds d'Emploi-Québec relève de l'exploit, selon les témoignages reçus. Par ailleurs, les 1000 heures du programme de francisation des immigrants du MRCI ne sont pas suffisantes et l'enseignement qui y est dispensé n'est pas vraiment adapté aux besoins des futurs professionnels. De plus, cette formation s'adresse aux immigrants dont la durée de séjour est de moins de cinq ans. Faut-il alors prévoir un financement nouveau pour la francisation des nouveaux professionnels immigrants au-delà

[2] Les universités offraient des programmes de formation qui étaient éloignés des besoins « sociaux », l'Ordre n'était pas assez vigilent, et le MEQ distrait. Le résultat n'était donc pas fantastique, nous dit-on.

de la formation de base offerte par le MRCI et Emploi-Québec, qui n'assure qu'une la pratique « fonctionnelle » de la langue dans la vie de tous les jours mais non un niveau de connaissances linguistiques appropriées à l'exercice d'une profession ? L'avenir réside peut-être dans des projets spéciaux, comme celui qui a été mis au point par le MRCI, en collaboration avec le MEQ, pour l'accès de candidats immigrants (Ingénieurs, infirmières, etc.) aux Ordres professionnels.

On soulève, en audience, la variété qui existe dans les conditions d'exercice professionnel. Les infirmières, par exemple, sont toujours des salariées ; les ingénieurs, à 50 % salariés et à 50 % entrepreneurs. Une orientation de formation pour les professionnels devra tenir compte de cette différence dans les statuts des professionnels. Par pallier cette difficulté, on pense qu'il faut leur proposer de la formation par l'entremise de leur Ordre (chaque Ordre a son réseau et sa culture propre) plutôt que par celle de l'entreprise.

« Les circonstances de pratique, le nombre et la concentration des professionnels, leur environnement isolé ou encadré, leur statut autonome ou d'employés, de même que leur exposition à des communications plurilingues peuvent différer considérablement d'une profession à l'autre, d'une région à l'autre, voire d'une entreprise à l'autre. La symétrie de structure des Ordres professionnels ne suffit sans doute pas à garantir que des mesures uniformes seraient uniformément efficaces. » (OPQ, 2004 : 4)

La terminologie propre à chaque domaine et le mandat des Ordres professionnels

Selon les témoignages entendus, l'OQLF n'aurait pas vraiment travaillé par profession en matière de terminologie. Les Ordres se sont dits prêts à avancer dans l'intégration de la terminologie de leur profession et souhaitent qu'une liaison s'établisse entre l'OQLF et eux. Les journaux des Ordres pourraient être des véhicules intéressants pour diffuser la terminologie de la profession. Cependant, l'effort de diffusion et de promotion devrait bénéficier de soutien en matière de ressources financières et professionnelles.

Le document du Conseil supérieur de la langue française proposait aux Ordres de consentir plus d'efforts qu'auparavant pour réaliser l'objectif de faire du français la langue normale et habituelle de travail, et proposait, comme mesure tangible, que le mandat des Ordres et des associations de métier inclue la diffusion de la terminologie française et la promotion de son usage. En tant qu'institutions québécoises délégataires, dans leurs domaines, de prérogatives de l'État, les Ordres sont sensibles aux objectifs généraux de la Charte de la

langue française. Toutefois, au-delà du souci de veiller à la compétence, y compris linguistique, de leurs membres, on doit remarquer que les Ordres ne sont pas parties prenantes à la gestion des entreprises puisque leurs membres sont, la plupart du temps, des salariés. Ils ne peuvent donc pas intervenir, en tant que tels, dans les entreprises ou les organisations pour y influer sur l'usage de la langue de travail.

C'est dans cet esprit que les Ordres font appel à la collaboration de l'Office québécois de la langue française (OQLF) pour mettre au point, développer et diffuser une terminologie française rigoureusement établie. Toutefois, l'association avec les Ordres devrait davantage se nouer avec le Conseil interprofessionnel (le forum interprofessionnel), pour ensuite être menée par secteurs. Les membres eux-mêmes pourraient devenir des « diffuseurs » de l'information. La stratégie d'approche consisterait à montrer que la maîtrise de la langue concourt à servir les intérêts du professionnel.

Quant à modifier formellement le mandat des Ordres pour y inclure la diffusion de la terminologie et la promotion de son usage, il faut prendre en considération que le cœur de leur mandat est d'abord la protection du public. Toutefois, il conviendrait sans doute mieux de parler d'une mission, d'un rôle selon le Conseil supérieur de l'éducation, que les Ordres pourraient se donner, mission subsidiaire à leur mandat mais qui, dans le contexte de la fragilité géolinguistique du Québec, pourrait être tout à fait justifiée.

LA LANGUE DES CHERCHEURS ET DE LA COMMUNICATION SCIENTIFIQUE

Les représentants des universités et des fédérations d'associations étudiantes ont apporté, sur la langue des chercheurs et des communications scientifiques, des témoignages très convergents, que nous évoquerons sous cette rubrique.

Constats : Ces témoignages nous ont confirmé que les publications et les communications scientifiques qui ont le plus de chances d'être répertoriées et citées sont celles qui sont publiées en anglais. Si les chercheurs espèrent une visibilité pancanadienne et que l'auditoire est majoritairement anglophone, les chercheurs communiqueront en anglais. Dans cette foulée, les demandes de subvention qui sont rédigées en anglais quand elles s'adressent aux organismes fédéraux (comme le CRSNG, le CRSH et le CRM) ont plus de chances d'être subventionnées que celles rédigées en français. Toutes les universités entendues sont d'accord sur ce point. Que les organismes subventionnaires ou les institutions cherchent à promouvoir ainsi la visibilité des chercheurs canadiens dans un système de publications scientifiques contrôlé par les universités et revues américaines est une chose. De ne laisser aucune place « scientifique » au français en est une autre. Il est clair que la

recherche dans le domaine de la santé se passe en anglais, étant donné le réseautage des chercheurs (avec des projets comme Metropolis), le financement de plus en plus pancanadien et les scènes de diffusion des résultats, généralement anglophones.

Solutions : (1) Nous devons encourager la publication de textes scientifiques susceptibles d'enrichir le patrimoine scientifique francophone, mais s'assurer également de leur accessibilité dans une banque québécoise ; **(2)** pour les ouvrages publiés dans une autre langue que le français, des résumés substantiels en français de qualité devraient accompagner les ouvrages ; **(3)** la prédominance de l'anglais dans la communication scientifique devrait nous encourager à développer la terminologie scientifique et technique en français, afin de garder vivants ou d'enrichir les lexiques terminologiques dans toutes les disciplines ; **(4)** les presses universitaires et les éditeurs/diffuseurs de manuels scientifiques et de revues savantes devraient être financièrement soutenus dans leurs activités afin de leur permettre de publier davantage les résultats des travaux universitaires, et de les diffuser au Québec et dans les pays de la francophonie dont les réseaux sont déjà très développés ; **(5)** la vulgarisation et la diffusion des contenus de recherche en français devraient se voir accorder une attention prioritaire, autant par les institutions d'enseignement que par les instances gouvernementales concernées ; **(6)** les professeurs et les départements d'université devraient recommander d'abord et avant tout à leurs étudiants des ouvrages de référence de qualité en français, s'ils existent bien entendu dans le domaine de la discipline enseignée ; **(7)** l'apport du ministère de l'Éducation dans ce domaine pourrait consister dans la création et la mise à jour d'une liste exhaustive de tous les ouvrages francophones pouvant être utilisés dans les cours d'université, liste qui serait évidemment transmise aux institutions et aux professeurs ; **(8)** la traduction des manuels scientifiques et leur diffusion la plus large possible (pour en rentabiliser la traduction) auprès des étudiants de premier cycle, des étudiants des études supérieures et de ceux qui font l'apprentissage des méthodes et des processus de recherche devraient être réalisées.

« L'espace scientifique (...) est de plus en plus en anglais. » (FEUQ, 2001 et 2004 : 42)

La science est un élément important de la culture d'une population et de son identité (FEUQ 2001 et 2004 : 36) En ce sens, elle doit être accessible à tous et, pour cette raison, être véhiculée en français. « La recherche et la science doivent [donc] pouvoir exister dans l'espace francophone auquel prend part le Québec. » (FEUQ 2001 et 2004 : 36)

« Une culture vivante doit intégrer la modernité, permettre aux gens de nommer les nouvelles réalités dans leur langue et également de les comprendre. Les chercheurs et tous les milieux scientifiques québécois ont la possibilité de contribuer à maintenir vivante cette culture. De son côté, le gouvernement a sans contredit la responsabilité de soutenir les efforts dans ce sens. » (FEUQ 2001 et 2004 : 37)

Il existe un paradoxe « entre la volonté de préserver l'activité scientifique en français et l'intérêt, pour les milieux de recherche, de recourir à la langue unique de la communication scientifique, c'est-à-dire l'anglais. » (FEUQ, 2001 et 2004 : 37), paradoxe que les universités francophones ne vivent pas sans déchirements. En effet, selon les témoignages reçus, on apprend que le nombre de publications scientifiques québécoises publiées en français – notamment en sciences naturelles, en génie et en sciences biomédicales – diminue chaque année.

Selon l'Université du Québec, pour toute la recherche médicale, biomédicale et généralement dans le domaine de la santé, il est clair que presque toutes les activités des chercheurs se passent en anglais, étant donné que le financement est de plus en plus pancanadien et que les scènes de diffusion des résultats sont généralement anglophones. Tous les chercheurs du Canada sont en forte concurrence dans ces domaines. Dès lors, ils ont tendance à faire leurs demandes de subvention en anglais. (UQ)

Toutefois, « (...) Le rayonnement des publications scientifiques dépend [aussi] du sujet traité et du lectorat concerné. Par exemple, le nombre élevé de publications francophones en sciences humaines s'explique par le fait que dans ces disciplines les recherches s'adressent plus souvent à un marché local : elles sont généralement moins "exportables". Il est en fait normal que la portée des résultats de recherches puisse varier, et cela ne signifie en rien que les recherches sont de moins bonne qualité. » (FEUQ, 2001 et 2004 : 38) Il n'y a donc pas de raisons de ne pas les publier « dans l'espace scientifique francophone ». Et pour celles qui sont « exportables », les universités disent veiller à ce que des résumés substantiels accompagnent la diffusion de ces travaux.

Certaines mesures – de la plus simple à la plus complexe – ont été présentées dans les mémoires soumis par l'une ou l'autre des instances et méritent que nous nous y attardions un peu. Celles qui suivent résument l'ensemble des propositions formulées :

a) Non seulement nous devons encourager « la publication de textes scientifiques susceptibles d'enrichir le patrimoine scientifique francophone, mais s'assurer également de leur accessibilité dans une banque québécoise » .

b) Par ailleurs, pour les ouvrages publiés dans une autre langue que le français, des résumés substantiels en français de qualité devraient les accompagner.

c) La prédominance de l'anglais dans la communication scientifique – contre laquelle il serait improductif de s'insurger – devrait par ailleurs nous encourager à développer la terminologie scientifique et technique en français, afin de garder vivants ou d'enrichir les lexiques terminologiques dans toutes les disciplines.

« Les groupes de recherche devraient donc, idéalement, pouvoir compter sur du personnel affecté à la diffusion et à la vulgarisation et [être] tenus, en collaboration avec l'Office de la langue française, de mettre à jour les terminologies scientifiques et techniques propres à leur domaine. » (FEUQ, 2001 et 2004 : 38)

d) Les presses universitaires et les éditeurs/diffuseurs de manuels scientifiques et de revues savantes devraient également être financièrement soutenus dans leurs activités afin de leur permettre de publier davantage les résultats des travaux universitaires, et de les diffuser au Québec et dans les pays de la francophonie, dont les réseaux sont déjà très développés.

e) La vulgarisation et la diffusion des contenus de recherche en français devraient se voir accorder une attention prioritaire, autant par les institutions d'enseignement que par les instances gouvernementales concernées.

f) Les professeurs et départements d'université devraient recommander d'abord et avant tout à leurs étudiants des ouvrages de référence de qualité en français, s'ils existent bien entendu dans le domaine de la discipline enseignée.

g) L'apport du Ministère de l'Éducation dans ce domaine pourrait consister dans la création et la mise à jour d'une liste exhaustive de tous les ouvrages francophones pouvant être utilisés dans les cours d'université, liste qui serait évidemment transmise aux institutions et aux professeurs.

h) La traduction des manuels scientifiques et leur diffusion la plus large possible (pour en rentabiliser la traduction) auprès des étudiants de premier cycle, des étudiants des études supérieures et de ceux qui font l'apprentissage des méthodes et des processus de recherche devraient être réalisées. Une association nationale anglophone propose

nommément elle aussi de subventionner la traduction de manuels de base pour les niveaux du cégep et du baccalauréat universitaire, qui sont actuellement disponibles seulement en anglais.

« L'Université du Québec privilégie l'usage de manuels et autre matériel pédagogique en langue française et, à défaut, en encourage la production (ou, du moins, appuie la démarche de traduction des documents rédigés dans une autre langue). » (UQ, 2004 : 4)

Même dans le contexte où des mesures « correctives » seraient adoptées, il est évident qu'un étudiant de premier cycle qui envisage entreprendre des études aux cycles supérieurs et une carrière de chercheur ne peut pas faire l'économie de l'apprentissage de l'anglais et même, d'une troisième langue. Mais la perspective adoptée est que la diffusion des contenus scientifiques aux étudiants de premier cycle arrive aussi à jouer son rôle culturel auprès de la population.

La réussite de ces mesures est tributaire de deux conditions : le statut et le prestige du français au Québec. et le fait que la langue soit absolument considérée comme un instrument d'évaluation du savoir.

LA MAÎTRISE D'AUTRES LANGUES

Même si ce thème n'était pas inscrit parmi les sujets à débattre durant les audiences du CSLF, presque tous les intervenants ont abordé le sujet de la maîtrise de l'anglais comme langue seconde *instrumentale* ou ont commenté la tendance actuelle au bilinguisme et même au trilinguisme. L'importance de cette donnée dans le paysage linguistique québécois nous contraint en quelque sorte à nous pencher sur les considérations émises. Les intervenants sur ce sujet ont été très nombreux et représentent presque tous les milieux : des affaires, de l'éducation, des mouvements nationaux, francophones et anglophones, des communautés ethnoculturelles et d'organismes gouvernementaux. Trois thèmes ont été largement abordés : (1) l'apprentissage de l'anglais comme langue instrumentale et le bilinguisme vu comme un atout stratégique ; (2) l'apprentissage de langues tierces et (3) la main-d'œuvre immigrante.

Constats : (1) L'apprentissage de l'anglais, dans un contexte de mondialisation, constitue un avantage pour les travailleurs québécois et pour l'économie du Québec. Il s'agit d'un outil essentiel à une participation active et effective aux échanges économiques sur le continent américain. D'ailleurs, le nombre de jeunes qui ne parlent pas l'anglais s'amenuise de plus en plus. Chez les étudiants, l'acquisition d'une deuxième langue est d'une importance stratégique certaine : une lacune dans ce

domaine entraîne des difficultés d'insertion au marché de l'emploi, surtout en haute technologie. Il en est de même pour les étudiants du collégial : ils éprouvent de graves problèmes d'insertion en milieu de travail, notamment dans les secteurs de haute technologie. L'unilinguisme représenterait, ici comme ailleurs dans le monde, un handicap affectant la vie quotidienne de nombreux individus. À environ 42 %, le niveau de bilinguisme du Québec est égal à celui des pays de l'Europe de l'Ouest de la CEE. **(2)** Pourquoi l'apprentissage de plusieurs langues n'est-il pas vu comme une richesse ? Les échanges mondiaux sont appelés à se diversifier au niveau linguistique : nous sommes de plus en plus exposés à une langue contractuelle qui est souvent l'anglais (mais aussi l'espagnol, le chinois, etc.) Dans bien des cas, il s'agit d'une obligation. De nos jours, la vitesse de traitement de l'information est phénoménale : peut-on se permettre de prendre le temps de traduire ? Cela ralentit souvent tout le processus de traitement des affaires. Les consommateurs exigent des produits très spécialisés, la production est rapide, à la carte, presque livrée immédiatement après la commande. On ne prend plus le temps de parler : c'est la note qui est transmise à tous. **(3)** Le développement économique de Montréal ne peut continuer sa courbe ascendante sans l'apport de la main-d'œuvre immigrante. Le multilinguisme constitue donc un avantage qui rend Montréal compétitive. Selon une association patronale, le multilinguisme et le français ont évolué au Québec depuis 25 ans et suivi une courbe de qualité. Les deux aspects de comportement linguistique peuvent croître ensemble. L'Association ajoute que, selon elle, le multilinguisme aurait renforcé la qualité du français.

Solutions : Pas beaucoup de propositions concrètes ont été avancées ; à tout le moins celle **(1)** de favoriser le bilinguisme et le multilinguisme, qui représentent un atout économique et culturel pour le Québec. Selon les fédérations d'associations étudiantes, il serait tout de même pertinent de proposer quelques objectifs : **(2)** dont celui d'améliorer le curriculum des cours d'anglais dispensés par les écoles primaires, secondaires et collégiales et de hausser progressivement les standards d'évaluation ; **(3)** de reconnaître d'une quelconque façon, les camps d'été de langue seconde pour les élèves du secondaire (sous forme de crédits ?) **(4)** de définir un standard minimal en langue seconde pour l'obtention du diplôme d'études collégiales ; **(5)** de modifier les règles du régime pédagogique du collégial de façon à réaménager les crédits alloués à l'apprentissage d'autres langues.

L'apprentissage de l'anglais, langue instrumentale

« La maîtrise de l'anglais, dans un contexte de mondialisation, constitue indéniablement un avantage pour les travailleurs québécois et, de façon plus large, pour l'économie québécoise. Il s'agit d'un outil essentiel à une participation active et effective aux échanges économiques sur le continent nord-américain et ailleurs dans le monde. » (CCMM, 2004 : 1)

« Pour cette raison, notamment, la Chambre [de commerce du Montréal métropolitain] croit qu'il est prudent d'éviter de considérer la cohabitation des langues dans les milieux de travail comme étant un « jeu à somme nulle », où les gains d'une langue se font nécessairement aux dépens de l'autre. S'il y a tout lieu de se préoccuper du fait que ce soit particulièrement dans la région métropolitaine de Montréal que l'usage du français pose le plus de défis, il faut éviter de conclure qu'une banalisation ou qu'une réduction des possibilités d'usage des langues autres que le français y est nécessaire. Bien au contraire, il s'agirait assurément d'une perte, tout particulièrement pour la compétitivité de la région métropolitaine. » (CCMM, 2004 : 1-2)

Le nombre des jeunes qui ne parlent pas l'anglais s'amenuise de plus en plus. Ceux de la nouvelle génération vont recevoir des notes internes en anglais et ne verront pas la pertinence de les traduire. Dans le meilleur des cas il serait traduit en après-midi. Particulièrement en aéronautique et en biopharmacie, on considère inutile de traduire. D'autant plus que les entreprises n'ont pas le temps ni les ressources pour ce faire. Comme les jeunes sont multilingues, cela ne pose pas de problèmes. L'usage de l'anglais en affaires n'est pas perçu comme entamant l'identité québécoise. Dans le domaine des exportations, l'usage de l'anglais est inévitable. L'anglais devient la langue dans les interactions avec l'étranger. Cela dit, tout ce qui est produit à la Chambre [de commerce du Montréal métropolitain] est produit en français et est automatiquement traduit en raison des membres de diverses origines. Les coûts sont énormes. » (CCMM)

« L'enseignement de l'anglais constitue l'une des industries de croissance dans la communauté anglophone. Nous savons, par expérience, que les jeunes parents francophones revendiquent, au sein du système scolaire, des cours améliorés d'anglais langue seconde. C'est regrettable que, pour la vaste majorité des parents, qu'un enseignement de meilleure qualité de l'anglais langue seconde ne soit disponible que pour ceux qui peuvent se permettre d'envoyer leurs enfants dans les écoles privées. C'est également regrettable que la société québécoise n'ait pas pour but de s'assurer que l'ensemble des jeunes gens aient une bonne maîtrise de l'anglais et du français au moment où ils terminent leurs études secondaires. » (TOWN, 2003 : 6)

« Actuellement, plus d'un tiers des étudiants francophones décident d'aller étudier dans les cégeps anglophones afin d'obtenir une meilleure maîtrise de l'anglais. Si la première raison qui motive un tel choix nous semble légitime, la seconde constitue une erreur de perception que nous nous devons de corriger. En effet, si certains étudiants francophones choisissent un milieu d'enseignement anglophone afin de s'engager dans un parcours scolaire les menant à des échanges hors Québec, trop grand est le nombre de ceux qui le font plutôt de manière stratégique, afin de mieux pouvoir se débrouiller dans un Québec bilingue. » (MNQ, 2003 : 4)

« C'est impossible de ne pas apprendre l'anglais (mais il faut bien connaître le français, préalablement) », dit Génération Québec, qui voit l'utilisation de deux langues sans problèmes. Dans la « gestion » des deux langues au travail, la notion de territoire est importante. Par contre, à l'interne, il est important que ce soit en français. (GQ)

Selon le représentant de l'Université du Québec, l'acquisition d'une deuxième langue au Québec chez les étudiants universitaires est un véritable problème, d'une importance stratégique certaine. Cette lacune entraîne des difficultés d'insertion au marché de l'emploi, surtout en haute technologie. Comment faut-il concilier les exigences de communication en anglais (marché du travail, domaines scientifiques, etc.) avec le maintien du français ? Est-ce la responsabilité des universités de « bilinguiser » leurs étudiants ? (UQ) Selon la Présidente du Conseil supérieur de la langue française, il n'incombe pas aux universités de former les étudiants en anglais (même si dans certains domaines pointus, la connaissance de l'anglais est indispensable).

En sciences appliquées à l'Université de Sherbrooke (l'ETS a le même problème), la formation se fait en « mode corporatif », c'est-à-dire en alternance études/stages en entreprises. Or, l'étudiant qui ne connaît pas l'anglais ne peut pas obtenir de stage. Selon le responsable de l'Université du Québec, le mandat des universités est (1) de former à la discipline et (2) d'élargir la préoccupation de formation à l'insertion au marché du travail, en donnant à l'étudiant les « moyens » de le réussir. À titre d'exemple (incitatif), pour s'inscrire à un Ph. D. aux États-Unis, il faut connaître deux ou même trois langues. Les étudiants qui ont suivi un programme d'immersion linguistique dans une deuxième langue sont de bons étudiants. (UQ)

Selon la représentante de la FECQ, les étudiants du collégial qui ne connaissent pas suffisamment l'anglais éprouvent de graves problèmes d'insertion en milieu de travail, notamment dans les secteurs de haute technologie. Le curriculum actuel au cégep ne prépare pas suffisamment les étudiants à l'utilisation aisée d'une langue seconde (ou tierce). Il est donc impératif de mieux préparer les étudiants au marché du travail. À cet égard, la FECQ fait une série de recommandations :

- Dont celle d'améliorer le curriculum des cours d'anglais dispensés par les écoles primaires, secondaires et collégiales et de hausser progressivement les standards d'évaluation. (FECQ, 2004 : 7)
- De reconnaître d'une quelconque façon (crédits ?), les camps d'été de langue seconde pour les élèves du secondaire. (FECQ, 2004 : 7)
- De définir un standard minimal en langue seconde pour l'obtention du diplôme d'études collégiales. (FECQ, 2004 : 7)
- De modifier les règles du régime pédagogique du collégial de façon à réaménager les crédits alloués à l'apprentissage d'autres langues. (FECQ, 2004 : 7)

« La maîtrise de l'anglais, langue seconde, loin de menacer l'identité du Québec français, constitue un atout. "Pour les citoyens dont la langue maternelle n'est pas la langue de communication internationale qu'est devenu l'anglais, l'unilinguisme représente, ici comme ailleurs, un handicap affectant la vie quotidienne de nombreux individus[3]." » (FEUQ, 2001 et 2004 : 14)

Le bilinguisme : un atout

« Comment est-ce que la situation économique des francophones évoluera-t-elle dans un contexte de mondialisation au cours des 25 prochaines années si on les décourage d'apprendre l'anglais et de l'utiliser dans les transactions commerciales externes ? Le revenu moyen est relativement plus élevé chez les personnes bilingues peu importe que leur langue maternelle soit l'anglais ou le français. Que ce soit pour les anglophones ou les francophones, le bilinguisme est assurément un avantage dans notre monde d'aujourd'hui que ce soit dans les contextes économiques au Québec ou à l'échelle mondiale. » (TOWN, 2003 : 4)

[3] CSE, *L'éducation aujourd'hui : Une société en changement, des besoins en émergence.*, Rapport 1985-1986 sur l'état et les besoins de l'éducation, Québec, 1986, page 41.

« Le [document] du CLF exprime aussi des inquiétudes importantes sur l'expansion du bilinguisme dans les milieux de travail à Montréal et sur le désir accru des employeurs pour une telle compétence. Cela mène à prétendre encore plus que cette exigence pour le bilinguisme est utilisée comme prétexte à l'expansion du bilinguisme dans le milieu du travail. Si le gouvernement se préoccupe de l'expansion du bilinguisme, sa politique d'immigration ne reflète pas une telle approche. » (QCGN, 2004 : 5)

« Si le bilinguisme est valorisé dans le milieu du travail à Montréal, cela provient de la composition de la population de la région, de sa situation dans l'économie en Amérique du Nord et des compétences linguistiques de ses gens. Le rapport du CLF déduit que le bilinguisme crée une prime pour les employés et que cet incitatif peut jouer contre les francophones en exigeant qu'ils connaissent cette langue. Il est vrai que le bilinguisme crée une prime importante tant pour les francophones que pour les anglophones dans le milieu du travail à Montréal. Mais il s'agit aussi d'un facteur inhérent au dynamisme de l'économie de Montréal. » (QCGN, 2004 : 5)

« Il s'agit d'un phénomène largement reconnu (le bilinguisme des travailleurs) par tous les Québécois ainsi que l'une des raisons pour lesquelles nous sommes internationalement fiers de notre niveau de bilinguisme. En effet, les allophones de la province sont probablement les gens les plus trilingues sur tout le continent. » (QCGN, 2004 : 5)

« (...) Considéré en soi, à environ 42%, le niveau de bilinguisme du Québec se situe sur le même plan que celui dans les pays de l'Europe de l'Ouest de la Communauté économique européenne (CEE). En effet, on peut dire que l'Île de Montréal est très européenne dans son niveau de bilinguisme, étant donné qu'en 1996, on estime à environ 60 % la population qui parle au moins deux langues. » (QCGN, 2004 : 8)

« Dans les hôpitaux à Sherbrooke, on a interdit aux médecins, infirmières et autres prestataires de soins de santé, qui, auparavant, parlaient anglais aux patients anglophones, de le faire à la suite d'un mouvement de protestation d'une poignée de zélés de la langue. Le mouvement estrien a gagné sa cause, pourtant, 90% de la population était d'accord pour qu'on maintienne des services en anglais dans les hôpitaux de Sherbrooke. Les voyageurs en provenance des États-Unis et du Canada anglais craignent de visiter le Québec parce qu'ils savent qu'à l'exception de Montréal, en cas d'urgence, ils ne pourront trouver un policier qui comprend l'anglais. En effet, la Sûreté du Québec, corps policier du Québec, ne demande

aucune exigence de bilinguisme. » (QCGN, 2004 : 4) Voilà deux cas où la langue de travail a préséance sur la langue de la clientèle : il y a une correction à faire entre le droit du travailleur à travailler en français et le droit du citoyen à recevoir des services. (QCGN)

Il faut faire attention de ne pas limiter la mobilité de la main d'œuvre : plus il y a de contraintes, moins le Québec attirera une main d'œuvre qualifiée. (QCGN)

« (...) Nous croyons que la maîtrise des langues devient un atout stratégique indispensable dans le monde d'aujourd'hui. Nous avons déjà dit que le gouvernement québécois devrait reconnaître que, dans un contexte de mondialisation, la connaissance de l'anglais, et même d'une troisième langue, constitue un atout essentiel pour tout Québécois. C'est le défi du Québec : un Québec francophone ouvert sur le monde. (CPQ, 2003 : 2) Actuellement, certains postes exigent la connaissance de l'espagnol en plus de l'anglais. (CPQ) Toutefois, « gérer le plurilinguisme ne devrait pas pour autant inciter les Québécois unilingues français ou anglais à le demeurer. » (CPQ, 2003 : 2)

« Les moyens identifiés par les recommandations *a)*, *b)* et *c)* [de la proposition 5 : Gérer le plurilinguisme], concernent les entreprises. À cet égard, une politique de gestion du français et des autres langues devrait également contenir des dispositions relatives à l'apprentissage de langues tierces dans une perspective de formation continue des membres du personnel de ces entreprises. Au surplus, l'apprentissage de langues tierces doit aussi pouvoir s'effectuer en amont de l'intégration au marché du travail. C'est pourquoi les recommandations concernées interpellent aussi le milieu de l'éducation. En somme, le CSLF devrait recommander au gouvernement du Québec qu'il favorise l'apprentissage d'autres langues que le français, principalement l'espagnol, et ce, tant à l'école qu'au sein des entreprises. » (PQ, 2004 : 11)

« S'il en est évident que le français doit être prédominant, la connaissance d'une langue supplémentaire demeure un atout. Il serait triste qu'on en arrive à regarder d'un oeil suspect l'embauche d'un candidat bilingue, ce qui pourrait devenir une conséquence non souhaitée de l'approche suggérée par cette initiative visant à gérer le plurilinguisme ». (CJC, 2003 : 4)

« Le Conseil est heureux de constater que la réalité du plurilinguisme serait considérée comme un atout pour le Québec et non pas un problème à gérer. Cependant, il se demande si cette approche n'est pas encore marquée d'une certaine réticence face à la richesse que peut constituer, pour un individu, une entreprise et une société la connaissance de plusieurs langues ? À cet égard, même si le Conseil est parfaitement en accord avec le droit de travailler en français pour chaque Québécois, ne voudrait-il pas mieux considérer le bilinguisme ou le plurilinguisme comme une ressource en terme de capital humain plutôt qu'un fléau ? » (CRI, 2004 : 5-6)

L'apprentissage de langues tierces

« Pour l'aspect plurilinguistique, les trois exemples suivants nous éclaireront :

« Investissement Québec / La Financière a 13 coopératives du Nouveau-Québec en portefeuille. Les communications au sein de ces coopératives se font en Inuuktitut alors que les communications entre les coopératives se font en anglais. Nos directeurs de portefeuille communiquent avec la Fédération qui regroupe les 13 coopératives en français et parfois mais rarement leurs documents sont en anglais. En Outaouais, on note une très forte amélioration du français mais il y a encore quelques cas isolés où les propriétaires d'entreprises vivent en Ontario et partant, sont moins sensibles ou attentifs à communiquer en français avec leurs employés francophones. À Montréal certaines entreprises oeuvrant dans des secteurs plus traditionnels (textiles, meubles, etc.) ont une main-d'œuvre multiethnique dont la langue de communication est soit leur langue maternelle, soit l'anglais. Les entreprises visitées ont cependant en général des communications écrites (lorsqu'elles en ont) en français et en anglais. » (IQ, 2003 : 4)

Les Français rédigent les contrats en anglais. Même chose en Espagne. Les Américains sont intraitables : l'anglais est utilisé mur à mur, question de coût et d'efficacité [et peut-être aussi parce qu'ils ne connaissent pas d'autres langues que l'anglais ?] (IQ)

Pour les filiales des compagnies étrangères : il faut voir si le personnel a besoin de formation. Distinguer les filiales américaines des autres en provenance du « supranational », qui sont en général mieux disposées à suivre les règles du jeu (elles sont plus souples). En ce qui concerne les entreprises étrangères, il faut voir si les coûts reliés à l'utilisation du français sont compensés par d'autres dépenses qu'ils n'ont pas à assumer : l'argument économique est l'argument massue. Les entreprises américaines qui viennent ici pour les crédits d'impôt

sont plus sensibles : il y a un effort de communication et d'information à faire auprès de ces entreprises, qui viserait à mieux faire connaître le Québec. (IQ)

« La consultation de IQ démontre que le français est objet d'inquiétude » (IQ, 2003 : 5) mais l'attitude des employeurs est centrée sur l'importance stratégique du coût, et les traductions sont perçues comme un dédoublement inefficace. Des employés, parachutés de l'extérieur, à statut temporaire, ne connaissent pas le français.... Il y aurait du marketing à faire pour faire connaître le Québec en français et ce, de façon continue (nous sommes perçus comme une sous-division du Canada anglophone). En Grèce, les employés *parachutés* sont obligés d'apprendre la langue du pays. (IQ)

L'exemple du Tennessee : « Cette société du Tennessee a envisagé Toronto et Montréal pour l'implantation de son laboratoire (...). Montréal a été choisi ! Afin d'œuvrer dans ce domaine, la société doit faire une demande de permis pour exploiter un tel laboratoire, lequel est sous la [compétence] de l'Institut national de santé publique du Québec pour le compte du Ministère de la Santé et des Services sociaux. Lors de nos démarches pour faciliter l'accès à l'information (...) de ce client, nous avons appris que non seulement le formulaire n'était pas disponible sur [le] site Internet (on doit poster le formulaire), [mais qu'il n'est] disponible qu'en version française. Étant donné que le siège social pour la prise de décisions est situé aux États-Unis, nous avons dû [payer] pour le faire traduire. » (IQ, 2003 : 6) Petits irritants à corriger. Garder le cap sur les États-Unis mais montrer tout de même de l'accueil, de l'ouverture !! (IQ) Pourquoi l'apprentissage de plusieurs langues n'est pas vu comme une richesse ? Ce n'est pas assez mis de l'avant au Québec. (IQ)

Nos entreprises, souvent très créatives et disposant de crédits à la recherche et au développement, fusionnent ou sont rachetées par des compagnies étrangères, souvent américaines. Le défi est de conserver ces entreprises en sol québécois plutôt que de voir les nouveaux propriétaires migrer vers les États-Unis ou d'autres provinces. Il faut prendre les moyens pour encourager les entreprises à demeurer au Québec. Pour cela, le fait français doit être rendu attrayant, une valeur partagée au Québec. Il ne faut donc pas franciser tout azimut : c'est un fardeau supplémentaire. Il faut conscientiser tous les partenaires. (RJGAQ)

Les échanges mondiaux sont appelés à se diversifier au niveau linguistique : nous sommes de plus en plus exposés à une langue contractuelle qui est souvent l'anglais (mais aussi l'espagnol, le chinois, etc.) Dans bien des cas, il s'agit d'une obligation. La langue normale entre collègues doit demeurer le français mais pour tout le reste, il faut de la souplesse. (RJGAQ)

De nos jours, la vitesse de traitement de l'information est phénoménale : peut-on se permettre de prendre le temps de traduire ? Cela ralentit souvent tout le processus de traitement des affaires. Les consommateurs exigent des produits très spécialisés, la production est rapide, à la carte, presque livrée immédiatement après la commande. On ne prend plus le temps de parler : c'est une note qui est transmise à tous. (RJGAQ)

Le multilinguisme, la culture et l'immigration

La majorité des moins de 30 ans embauchés par la CCMM (formés en sciences politiques ou en sociologie) parlent au moins trois langues. La nouvelle génération est étonnante, dit le représentant de la CCMM. Le multilinguisme et le français ont évolué au Québec depuis 25 ans et suivi une courbe de qualité : les deux aspects (du comportement linguistique) peuvent croître ensemble. Le multilinguisme a renforcé la qualité du français. Les multilingues sont fiers de parler français et d'avoir accès à une production culturelle abondante. Les progrès du français depuis 25 ans sont dignes de mention. (CCMM)

Le multilinguisme est un avantage qui rend Montréal compétitive. La CCMM croit que la survie du français en milieu de travail n'est pas menacée. Le français est devenu une donnée positive. Il y a 25 ans, la langue était vue comme un facteur de tension. Cette image disparaît ; beaucoup d'entreprises sont venues s'établir ici, notamment en nouvelles technologies, et le fait de fonctionner en français n'est pas perçu comme un inconvénient. (CCMM)

Autre avantage compétitif : la culture. Avant les années 90, c'était encore les travailleurs qui se déplaçaient vers les emplois ; depuis 10 ans, ce sont les entreprises qui s'établissent là où les expertises se trouvent. Pourquoi ? Notamment pour la qualité de vie à Montréal : c'est-à-dire la vivacité culturelle, la créativité, la qualité des institutions d'enseignement, la langue française, etc. aident Montréal à se positionner en lui conférant des atouts particuliers : Montréal a la capacité d'attirer et de retenir des travailleurs et des entreprises. La capacité de

rétention des Québécois de souche est très grande. De façon générale, ils ne veulent pas aller vivre ailleurs. Nous sommes choyés d'avoir ce potentiel. (CCMM)

Le développement économique de Montréal ne peut continuer sa courbe ascendante sans l'apport de la main-d'œuvre immigrante. La CCMM suggère donc de porter une attention toute particulière à la sélection et à l'accueil des immigrants parce que le développement économique est largement tributaire des choix qui auront été faits en termes de sélection des immigrants, d'accueil et d'intégration. C'est un capital humain dont nous avons besoin. Il faut attirer et retenir les travailleurs spécialisés (et compétents) des secteurs de force au Québec. De plus, la capacité de rétention économique est plus grande au Québec qu'ailleurs, les Québécois ayant des racines profondes, ils ne déménagent pas (dans une autre province). Par ailleurs, la mobilité professionnelle est grande au Québec. La CCMM essaie de rejoindre les immigrants par son bulletin *Info-entreprises*, dont le contenu touche aussi à l'aspect linguistique. La CCMM se propose de travailler avec le MRCI pour améliorer l'accueil qui est fait aux travailleurs immigrants. (CCMM)

L'ANALPHABÉTISME

Une société riche comme celle du Québec ne peut pas tolérer un taux d'analphabétisme comme celui qui handicape encore 21,1 pour cent des adultes âgés de 16 à 65 ans alors que, selon les mêmes critères utilisés, il est de 7,5 pour cent en Suède. Il s'agit là d'un problème grave et, à bien des égards, d'un fléau social. L'analphabétisme de certains travailleurs ne peut pas soutenir la consolidation et le développement du français en milieu de travail, mais ne peut que les affaiblir. En ce sens, nous ne pouvons que soutenir l'application de la politique issue du MEQ et adoptée en 2000 : *Pour une politique de l'éducation des adultes dans une perspective de formation continue.*

Commentaires sur l'analphabétisme au Québec

« Une société riche comme celle du Québec ne peut pas tolérer un taux d'analphabétisme comme celui qui handicape encore 21,1 pour cent des adultes âgés de 16 à 65 ans alors que, selon les mêmes critères utilisés, il est de 7,5 pour cent en Suède[4]. Il s'agit là d'un problème grave et, à bien des égards, d'un fléau social. » (CSN, 2003 : 6)

[4] Diane LEMIEUX, ministre d'État au Travail et à l'Emploi. *Pour une politique de l'éducation des adultes dans une perspective de formation continue*, septembre 2000.

« Selon le texte [*Pour une politique de l'éducation des adultes dans une perspective de formation continue*], (...) sont analphabètes les personnes dont les capacités de lecture se situent au niveau le plus bas sur une échelle à cinq niveaux, telle qu'elle a été établie dans la dernière enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes. Il s'agit de personnes, dont les compétences en matière de langue écrite, leur permettent tout au plus d'accomplir des tâches élémentaires comme le repérage d'une information unique, et ce, à condition que le matériel écrit soit clair ou familier. » (CSN, 2003 : 6,7)

« Longtemps, l'analphabétisme a été considéré comme un problème individuel de personnes peu scolarisées que les progrès de la scolarisation allaient, pensait-on, éliminer *de facto*. Or, le déficit de formation de base n'est plus seulement un problème de rattrapage scolaire, mais bien un problème d'adaptation de certaines populations adultes aux nouvelles réalités de la société, dont celle du travail. » (CSN, 2003 : 7)

« Dans une société et une économie fortement caractérisée par l'utilisation de l'information, le déficit de formation de base devient une cause structurelle de chômage et une source d'exclusion sociale, économique et politique des personnes. Ce déficit de formation de base représente en effet un frein important à l'exercice de la citoyenneté et au développement social, économique et culturel. Ainsi, les conséquences de l'analphabétisme dans les milieux de travail sont connues. Elles affectent notamment la mobilité au sein de l'organisation, la santé et la sécurité au travail, de même qu'elles concourent à alourdir les interventions de formation[5]. » (CSN, 2003 : 7)

« Or, malgré ce qui précède, il n'existe pas au Québec d'études directes sur la situation de l'analphabétisme ni sur le déficit de la formation de base. Pourtant, à notre avis, le Québec doit se donner l'objectif d'analphabétisme zéro et se doter d'un échéancier et de moyens pour l'atteindre, ou à tout le moins, s'en rapprocher toujours davantage. » (CSN, 2003 : 7)

En réponse à ce problème, la Centrale des syndicats démocratiques (CSD) a même mis au point un logiciel d'alphabétisation que l'on s'apprête à actualiser en y ajoutant un module de mathématiques.

[5] Idem, p. 77-78.

En effet, selon la politique de l'éducation des adultes, il y aurait au Québec 1,5 million de personnes de 15 à 64 ans qui ne détiendraient pas de diplôme, et 41 % de ce groupe auraient moins de 9 années de scolarité, ce qui représente 611 000 personnes (de 16 ans et plus), selon Statistique Canada. Toutefois, l'effectif adulte des commissions scolaires en formation générale et en formation professionnelle se situerait à environ 230 000 personnes. Parmi les personnes qui n'ont pas une formation de base suffisante, « trop peu d'entre elles poursuivent des activités de formation visant à remédier à cette situation. (...) On ne relève qu'un peu plus de 18 000 inscriptions en alphabétisation en 2000-2001. » (Lemieux, 2000 : 7)

Une formation insuffisante a des conséquences sur les personnes et sur la collectivité : « dans une société et dans une économie fortement caractérisée par l'utilisation de l'information, le déficit concernant la formation de base est source d'exclusion sociale et économique...(...) Les personnes au travail ayant des difficultés de lecture ou d'écriture mettent en péril leur emploi tandis que d'autres sont exclues du marché du travail..(...) Pour les employeurs, la formation des employés constitue un facteur clé de performance. » (Lemieux, 2000 : 7)

Il y a donc tout un défi à amener les personnes adultes peu scolarisés à achever leur formation de base, c'est-à-dire à devenir apte « à comprendre et à utiliser l'information écrite dans leurs activités au travail, (...) à communiquer efficacement avec leurs collègues (...), à utiliser les technologies de l'information et de la communication (...) et à s'insérer dans le monde du travail dominé par l'économie du savoir. » (Lemieux, 2000 : 8)

Quelle participation peut-on espérer des analphabètes dans l'évolution du dossier du français dans les milieux de travail ?

LA FRANCISATION DES ENTREPRISES

Audiences du Conseil supérieur de la langue française 2003-2004 :
la synthèse des commentaires que le lecteur trouvera dans ce document (B) est le fruit des discussions aux audiences sur les propositions 7, 8, 9 et 11 du document de consultation du CSLF, telles que libellées ci-après :

7. Continuer à certifier les grandes entreprises

Deux mécanismes peuvent être adoptés (isolément ou simultanément) :

a) *Ajouter à l'obtention du certificat de francisation la possibilité d'obtenir une certification « Sceau de qualité langue » volontaire, garante de l'utilisation du français et de la terminologie française dans l'entreprise.*

b) *Ajouter à la certification des entreprises un éventail de mesures incitatives à grande échelle, dont le rôle serait de renforcer la francisation des milieux de travail.*

8. Franciser les moyennes entreprises

a) *L'action de l'OQLF devrait être élargie aux moyennes entreprises (10 à 49 employés). L'OQLF leur proposerait une certification « Sceau de qualité langue » volontaire.*

b) *Pour obtenir une francisation accrue des moyennes entreprises qui ont des effets négatifs sur la francisation d'autres entreprises et qui tardent à corriger la situation, un mécanisme autre que celui prévu à l'article 151 de la Charte (obtenir l'approbation du ministre pour exiger quoi que ce soit des moyennes entreprises) devrait être identifié et mis en place.*

c) *L'Inspecteur général des institutions financières (IGIF) devrait être mandaté pour donner aux entreprises de toute taille, lors de leur inscription, une première information sur leurs obligations à l'égard du français.*

9. Responsabiliser les partenaires

a) *L'État mobiliserait tous les partenaires du secteur privé pour réaliser l'objectif de faire du français la langue normale et habituelle du travail. À cet effet, il demanderait à l'OQLF d'adopter une stratégie proactive et partenariale de francisation qui intègre les grandes organisations syndicales, communautaires, patronales et les réseaux de services, et de fournir l'aide conseil et des ressources financières pour que ces derniers s'impliquent et assument leur leadership en francisation auprès de leurs membres.*

b) *Le gouvernement demanderait aux comités paritaires créés en vertu de la Loi sur les décrets de convention collective, aux comités sectoriels de main-d'œuvre et aux tables sectorielles de main-d'œuvre d'intégrer la question de la francisation à leurs activités.*

c) *L'ensemble des intervenants (gouvernement, patronat, syndicats) accorderait priorité à la francisation des tâches associées à l'emploi de nouvelles technologies par un nombre important d'employés.*

11. Maintenir et renforcer les autres mesures incitatives de francisation

Des mesures incitatives supplémentaires de renforcement devraient être ajoutées à la certification des entreprises pour franciser davantage les échanges oraux entre les supérieurs, les collègues et les subalternes, comme des campagnes récurrentes « d'achat en français », des campagnes sur les droits des consommateurs et sur les droits des travailleurs, des mesures comme celles déjà pratiquées par l'Office mais à une échelle beaucoup plus grande, pour la mise en œuvre desquelles l'OQLF devrait disposer de fonds supplémentaires

LA CERTIFICATION DES GRANDES ENTREPRISES

La certification des grandes entreprises en général a suscité des commentaires parmi les centrales syndicales, les mouvements nationaux et l'OQLF. Le milieu des affaires a peu abordé cette question, ne fut-ce que pour dire que les entreprises se conformaient au processus et qu'elles ne désiraient pas que davantage de contraintes leur soient imposées à cet égard.

Constats : Tous sont d'accord pour dire que la certification des grandes entreprises doit être maintenue. Toutefois, à l'instar du CSLF, on met en lumière le fait que la certification n'y garantit pas la vie en français : une fois la certification obtenue, bon nombre d'entreprises ne s'assurent pas que l'utilisation de français y demeure généralisée à tous les niveaux. Cela est particulièrement le cas chez celles qui sont tributaires des technologies de l'information qui assurent le contrôle de la gestion des stocks ou des ventes à distance. Il y a encore une centaine de grandes entreprises qui résistent au processus de francisation. Les comités de francisation, qui pourraient jouer un rôle actif, sont le maillon faible de la stratégie de francisation actuelle. À l'unanimité, on trouve inconcevable le fait que la Charte ne prévoie pas de délai pour l'obtention d'un certificat de francisation.

Solutions : (1) L'application de la loi n'étant pas suffisamment contraignante, on devrait rendre obligatoire, pour les grandes entreprises, l'obtention du certificat de francisation. **(2)** On devrait donner aux représentants syndicaux des comités paritaires de francisation les mêmes protections que celles prévues dans la Loi sur la santé et la sécurité du travail. **(3)** L'OQLF devrait concevoir des mécanismes de fonctionnement pour les comités de francisation qui permettraient aux travailleurs de s'impliquer de

façon positive et constructive dans les processus de francisation. **(4)** On devrait donner à l'OQLF les moyens d'enquêter sur la langue du travail dans les entreprises au moyen d'un mécanisme de suivi qui devrait être ajouté, dans la Charte, au processus de francisation des entreprises. Les commentaires mènent donc à réclamer des modifications à la Charte de la langue française.

La certification en général

Selon la CSN, l'obtention d'un certificat de francisation a une incidence directe sur la langue du travail en entreprise. Cette opinion est généralement partagée : la certification des entreprises doit être maintenue. Mais de nombreuses entreprises ne s'inscrivent pas auprès de l'OQLF. Les exigences de la loi sont pourtant claires à cet égard, dans ses articles 135 à 154, qui obligent les entreprises à s'inscrire, à transmettre une analyse de leur situation et à obtenir un certificat de francisation. « Au 1er avril 2002, il y avait 183 entreprises en programme depuis plus de dix ans. (...) La situation de 75 entreprises a été régularisée au cours de l'exercice. » (OQLF, *Rapport annuel de gestion 2002-2003*, 2003 : 27-28)

« Cependant, une fois leur certificat de francisation obtenu, un bon nombre d'entreprises considèrent le processus terminé. Ce qui est pourtant loin d'être le cas, puisqu'elles doivent s'assurer que l'utilisation du français y demeure généralisée à tous les niveaux de l'entreprise. Mais celles qui résistent au processus de francisation ou qui le perçoivent uniquement comme une contrainte financière sont fort conscientes qu'elles risquent peu de faire l'objet de représailles. Des entreprises font traîner les choses et demandent à plusieurs reprises des prolongations de délai. On trouve même sur le site Internet de l'OQLF une liste de cent cinquante entreprises dont le processus de francisation est en marche depuis plus de dix ans. » (CSN, 2004 : 13)

Selon le témoignage du représentant de la CSD, il y a tout lieu de croire que la certification des entreprises n'est pas la solution universelle et peut avoir des effets pervers : si elle rassure et conforte trop, elle empêche d'être vigilent et même proactif. On prend pour acquis que la situation est réglée. Les représentants de la CSQ font un constat semblable : une fois la certification obtenue, la vigilance s'estompe dans bien des cas, car « dans le monde des entreprises, la francisation n'est pas considérée comme une priorité », pourrait-on croire. « À preuve, la faiblesse des appuis financiers, la tiédeur et le laxisme de bien des employeurs dans ce dossier, particulièrement dans les entreprises non syndiquées. Comme quoi, le fait de s'en remettre à la bonne volonté des dirigeants d'entreprise ne suffit pas. » (CSQ, 2004 : 11)

Le Mouvement national des Québécois pense que « La certification ne garantit pas la vie en français dans les entreprises. » (MNQ) Toutefois, autant la Société Saint-Jean-Baptiste qu'Impératif français pensent qu'il faut d'abord consolider la certification des entreprises, et même l'accélérer, et qu'il serait opportun d'attribuer à l'OQLF suffisamment de ressources pour atteindre cet objectif. Ces organismes proposent d'ailleurs d'en rendre l'obtention coercitive.

L'emprise de la Charte

Les centrales syndicales, presque à l'unanimité, dénoncent le fait qu'il n'y a pas « d'obligation de résultat », c'est-à-dire que la Charte ne prévoit pas de sanctions en cas de non respect des articles concernant la certification des entreprises. « On trouve inconcevable que la loi n'ait pas prévu de délai pour obtenir un certificat de francisation. » (CSN) Bref, l'application de la loi n'est pas suffisamment contraignante et les ressources financières affectées à ce dossier sont déficientes. (CSQ) En effet, l'inscription au processus est obligatoire mais non l'obtention du certificat en bout de piste, pas plus que des délais ne sont prescrits pour cette obtention. « Rappelons simplement que les modifications de la Charte en 1983 et en 1993 ont eu pour effet d'atténuer son esprit et sa portée. (...) Nous demandons donc que l'Assemblée nationale réintroduise dans la loi l'obligation de détenir un certificat de francisation et de sanctionner le fait de ne pas l'obtenir. » (MNQ)

Le devoir de vigilance

« Selon l'Office québécois de la langue française, les entreprises à fort taux d'utilisation de la technologie ont tendance à se franciser moins rapidement que celles qui en font une utilisation moyenne et ces dernières, moins que celles à faible utilisation. Par ailleurs, les entreprises vouées à l'exportation ou encore sous-traitantes d'entreprises américaines font face à des difficultés supplémentaires devant les exigences de leurs clients ou de leurs fournisseurs. "Enfin, on observe que des entreprises ne réalisent pas pleinement le processus de francisation parce qu'elles sont tributaires des technologies de l'information qui assurent le contrôle de la gestion des stocks ou de la gestion des ventes à distance, de la réalisation des transactions financières à partir ou vers d'autres pays (c'est le cas du secteur financier)" (Fernand Daoust, « La francisation des entreprises », *L'Action nationale*, vol. XCII, n° 6, juin 2002, p.74) » (CSQ, 2004 : 12)

Bref, on se doit d'éviter les reculs, plus particulièrement ceux découlant d'une informatisation de l'entreprise. En effet, l'arrivée constante de nouveaux logiciels et de nouvelles procédures techniques pose des défis sérieux à la francisation des milieux de travail. » (CSQ, 2004 : 11)

Il y a nécessité d'augmenter la vigilance en raison de l'usage accru des nouvelles technologies de l'information et « plus encore, lors d'un changement structurel de l'entreprise à la suite d'une vente, d'une fusion ou de l'acquisition d'une nouvelle entreprise. (...) Comment [alors] assurer la pérennité de la francisation ? » (CSQ, 2004 : 12)

« D'une part, le milieu du travail a bien changé depuis 1977, année de l'entrée en vigueur de la *Charte de la langue française*. À cause de la robotique, de l'informatisation, de la sous-traitance, une entreprise de 50 employés et plus d'alors emploie souvent bien moins d'employés aujourd'hui pour une production équivalente. D'autre part, certaines entreprises se saucissonnent dans le but d'éviter d'être touchées par la loi. » (IF, 2003 : 14)

La re-dynamisation des comités de francisation

Les comités de francisation ne fonctionnent pas toujours adéquatement. Ils sont très peu opérants et ont peu de crédibilité. Ce n'est pas valorisé d'en faire partie. Il faut trouver des façons de les revaloriser, de convaincre leurs membres que les choses peuvent changer. Il faut d'abord créer une animation dans les milieux et responsabiliser les individus, pas seulement les organisations : c'est le maillon faible de la stratégie actuelle, en francisation des entreprises. (CSD et CSN) Faut-il alors revoir la loi, notamment, les conditions qui entourent la tenue des comités paritaires (des garanties à ceux qui siègent, etc.) et leur nombre dans les entreprises qui ont plusieurs filiales ? (CSN). Sur cette question, la FTQ a fait une longue démonstration de l'état de situation et de la nécessité de re-dynamiser les comités de francisation, que nous reproduisons ici en partie.

« Dans la dynamique de la francisation, le rôle du comité est central. On pourrait même dire qu'il en est le cœur. Dans son rapport, la Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec considère que "le comité de francisation a un rôle capital en matière de francisation. Elle est d'avis qu'en plus du mandat actuel que lui confère la loi, ce comité devra avoir la responsabilité d'assurer la qualité de la langue française au sein de son milieu de travail". Plus près de nous, en novembre dernier, la ministre responsable du dossier linguistique, madame Beauchamp, déclarait à l'Assemblée nationale : "Les comités de francisation, qui réunissent la section patronale et syndicale au sein de nos

entreprises mériteraient d'être re-dynamisés. C'est une invitation que je leur lance." » (FTQ, 2004 : 4)

« On a souvent mis en évidence dans les nombreuses études publiées depuis l'adoption de la Charte que les comités de francisation fonctionnaient peu et mal et que les travailleurs et travailleuses étaient, dans bien des cas, absents du processus. D'autre part, on s'est rarement demandé pourquoi les travailleurs avaient autant de difficulté à assumer la fonction de délégué à la francisation quand dans d'autres dossiers comme celui de la santé et de la sécurité du travail, ils arrivent à jouer un rôle déterminant dans le processus. » (FTQ : 2004 : 4)

« Il faut faire des efforts pour trouver des moyens de rappeler aux dirigeants des entreprises qu'ils ont des responsabilités en matière de francisation. Quand une entreprise est encore en application de son programme de francisation après vingt-cinq ans et qu'elle a presque épuisé une génération de travailleurs et de travailleuses, peut-on reprocher à ces derniers l'échec de la démarche ? Quand l'Office exprime son impuissance par le report des délais d'application du programme de francisation, comment peut-on oser culpabiliser les travailleurs et les travailleuses, surtout ceux et celles qui ne sont pas syndiqués, donc, privés d'un outil d'action collective ? » (FTQ, 2004 : 4) Il faut donc trouver des moyens pour re-dynamiser les comités de francisation et pour faire comprendre aux directions d'entreprises leurs responsabilités en matière de francisation. Les dirigeants sont les véritables acteurs du projet ; ils en ont, en quelque sorte, les commandes. (FTQ)

« Pour apporter des améliorations au processus de certification, nous croyons que l'Office, à la condition qu'on lui en donne les moyens, devrait concevoir des mécanismes de fonctionnement des comités de francisation qui permettraient aux travailleurs et travailleuses de s'impliquer de façon plus positive et plus constructive dans le processus de francisation. Il y a des irritants [et des irrégularités] qui méritent une attention particulière sans pour autant nécessiter l'intervention du législateur. En voici quelques exemples : » (FTQ, 2004 : 4-5)

- Les entreprises possédant plusieurs établissements devraient former un comité par établissement.
- Il y a des problèmes à résoudre lorsque l'entreprise est vendue ou fusionnée avec une autre.
- La présence, dans les milieux de travail, de personnes qui n'ont pas de connaissance fonctionnelle du français pose problème.

- La nomination des membres syndicaux au comité de francisation ne respecte pas toujours la loi.
- Certaines entreprises ignorent les demandes répétées des travailleurs lorsque ceux-ci cherchent à obtenir une rencontre du comité.
- Certaines rencontres du comité sont de courte durée, organisées à la sauvette, sans ordre du jour et sans compte rendu ; ce fait mérite attention.
- Pour s'acquitter correctement de leur mandat, les membres des comités de francisation devraient obtenir l'appui nécessaire en temps et en ressources (libération, fonds), et pour les dirigeants qui ne respectent pas les objectifs de francisation, des sanctions devraient être appliquées. »
- La formation continue pour les membres des comités de francisation doit être assurée : à cet égard, la FTQ demande que le gouvernement accorde à l'OQLF les ressources financières nécessaires pour assurer la formation continue des membres des comités de francisation, et accorde aux centrales syndicales les ressources nécessaires pour supporter cette formation (il s'agit ici de remboursement de salaires).
- La FTQ demande également que l'on accorde à l'OQLF les budgets suffisants pour qu'il organise annuellement une rencontre des membres des comités de francisation. » (FTQ)

La CSN faisait, à cet égard, une proposition très pertinente : que l'on « donne aux représentants syndicaux qui en sont membres les mêmes protections que celles prévues dans la Loi sur la santé et la sécurité du travail pour les représentants syndicaux des comités paritaires. » (CSN, 2004 : 14)

L'Office québécois de la langue française émettait à ce propos des commentaires similaires : « Nous aurions (...) souhaité connaître les propositions du Conseil quant aux moyens de re-dynamiser les comités de francisation, spécialement dans les entreprises non syndiquées. La Charte impose le respect du droit des travailleurs de travailler en français. Ce droit a plus de chance d'être respecté dans un milieu où le personnel s'emploie à le faire respecter. Les comités de francisation offrent aux employés l'occasion d'assumer leur part de responsabilité en la matière. Pourtant, les comités de francisation fonctionnent peu et mal et dans certaines entreprises, ce sont les travailleurs qui résistent à des changements vers le français. (...) [Comment] faire en sorte que les dirigeants des entreprises assument pleinement la responsabilité qui est la leur en matière de francisation ? » (OQLF, 2004 : 13)

Rôle de l'OQLF

« L'Office de la langue française doit avoir les moyens d'enquêter sur la langue du travail dans les entreprises et d'utiliser les pouvoirs que la loi lui accorde. Les conseillers de l'OQLF doivent avoir le temps de vérifier si le travail se fait vraiment en français dans l'entreprise et les moyens de sévir lorsque requis. Pour ce faire, ils doivent cependant être plus nombreux. Or il est important de rappeler que l'OQLF a été frappée sévèrement par les coupures budgétaires depuis sa fondation (...). » (CSN, 2004 : 13)

« L'OQLF doit ajouter au processus **un mécanisme de suivi, léger si possible**, qui permettrait de noter et de corriger tout virage qui, dans une entreprise, a comme conséquence de défranciser le milieu de travail. » (IF, 2003 : 14)

La FTQ a apporté un témoignage sur le travail de l'OQLF que nous croyons utile de rapporter dans cette section :

« On a souvent reproché à l'Office son approche mécanique, bureaucratique voire procédurière. Or, au fil des années, l'Office a assoupli son approche et cela s'est surtout traduit par une meilleure communication avec les représentants des travailleurs et des travailleuses. Cependant, il n'en demeure pas moins que, dans certains cas, l'opération est trop longue, trop lente, tant et si bien que les représentants des travailleurs et des travailleuses se lassent et n'y croient plus. Nous croyons que le processus gagnerait en devenant davantage partenarial. » (FTQ, 2004 : 3)

LES MOYENNES ENTREPRISES

Les réactions à la première partie de la proposition 8 du CSLF (**qui vise à élargir l'action de « francisation » aux moyennes entreprises**) sont très polarisées. Elles sont manifestement *contre* chez les milieux d'affaires, les grandes communautés ethnoculturelles et les mouvements nationaux anglophones, et manifestement *pour* chez les mouvements nationaux francophones et chez les organismes gouvernementaux. Par ailleurs, les centrales syndicales – dont une qui s'est largement prononcée sur cette question – relancent la question avec beaucoup de pertinence.

Constats : Les raisons invoquées par les milieux d'affaires pour s'opposer à la proposition : démarche trop contraignante, coûteuse, énergivore, démesurée. Pour les grandes communautés ethnoculturelles et les mouvements nationaux anglophones : risques de pénaliser les minorités linguistiques, d'augmenter les obstacles fiscaux et administratifs, d'empiéter sur les droits fondamentaux de liberté d'expression, de requérir des ressources – comme celles de l'OQLF – qui ne seraient pas disponibles. Pour les mouvements nationaux francophones, franciser les moyennes entreprises est essentiel si l'on veut que le français devienne la langue normale et habituelle du travail. Les centrales syndicales approchent cette proposition différemment : conscients qu'une telle recommandation serait mal accueillie dans les entreprises, elles proposent des solutions de rechange.

Solutions : (1) Il faudrait plutôt concevoir une politique de francisation qui soit adaptée aux petites entreprises ; **(2)** la francisation des petites et moyennes entreprises devrait se faire de façon progressive et ciblée (Montréal, Outaouais, Estrie) ; **(3)** étant donné que les moyennes entreprises ne sont pas suffisamment informées de leur rôle et obligations, commencer par de sérieuses campagnes d'information et de sensibilisation ; **(4)** utiliser l'article 151 de la Charte : fournir à l'OQLF une analyse de la situation linguistique portant sur quelques éléments de la francisation, prévus à l'article 141 de la Charte ; **(5)** utiliser des mesures incitatives, comme les déductions fiscales pour les entreprises qui investiraient dans des programmes de francisation volontaire ou d'adaptation d'outils de travail en français.

Constats : Quant au sceau de qualité langue (la deuxième partie de la proposition 8), les milieux d'affaires sont unanimes sur deux points : une telle mesure est porteuse à la condition qu'elle ne soit pas imposée.

Solutions : (1) Il est indispensable que les services d'assistance linguistique de l'OQLF puissent fonctionner à plein régime pour épauler les PME dans l'obtention d'un sceau de qualité, notamment les très petites ; **(2)** le sceau de qualité langue pourrait devenir une valeur d'entreprise et sa promotion devrait être faite en ce sens ; **(3)** il faut assortir l'application d'une telle mesure d'un soutien financier.

« Il nous faut malheureusement constater que le français, malgré des progrès importants, ne s'est pas clairement imposé dans les entreprises comme la langue normale et habituelle du travail. Dans de nombreuses petites entreprises, particulièrement dans la région de Montréal, et dans lesquelles se retrouvent d'ailleurs un bon nombre d'immigrants, c'est l'anglais qui est la langue du travail. La situation dans de tels milieux de travail ne constitue certes pas un incitatif à apprendre le français et à communiquer régulièrement dans cette langue. » (CSN, 2004 : 13)

La proposition du Conseil vise à élargir l'action de l'OQLF aux moyennes entreprises (de 10 à 49 personnes). On sait que la législation diffère pour les entreprises de moins de 50 employés. Seules les entreprises de plus de 50 employés sont tenues par la loi de s'inscrire au processus de francisation. Même si elles ne sont pas assujetties à cette règle, les moyennes entreprises doivent tout de même respecter un certain nombre de dispositions générales qui s'appliquent à toutes les entreprises en ce qui a trait à l'utilisation du français comme langue du travail et langue du commerce et des affaires. Selon le rapport Grant (1996), le nombre d'entreprises employant entre 10 et 49 personnes au Québec est évalué à plus de 20 000. Cinquante pour cent de ces entreprises sont situées dans la région de Montréal et plus de 450 000 personnes y travaillent, regroupant une forte proportion de nouveaux arrivants. (CPMT)

En effet, selon les données de la Commission des partenaires du marché du travail, « les entreprises de 100 employés et plus emploient un tiers (1,1165 M) des travailleurs au Québec. Le second tiers (1,0264 M) travaille dans les entreprises de 20 à 99 employés et le dernier tiers (0,975 M) travaillent pour les entreprises de moins de 20 employés. Selon l'article 136 de la Charte, les entreprises de 100 employés et plus doivent former un comité de francisation. En vertu de l'article 139, les entreprises de 50 employés et plus sont tenues de produire une analyse de leur situation linguistique. » (CPMT, 2004 : 5)

La proposition mentionnait que la certification de l'OQLF pourrait prendre la forme d'un « sceau de qualité langue », dont l'obtention serait volontaire.

Les réactions des milieux d'affaires

En effet, que ce soit le Regroupement des jeunes gens d'affaires du Québec, le Conseil du patronat, le Conseil québécois du commerce de détail ou la Chambre de commerce du Montréal métropolitain (de même que Investissement Québec), les réserves exprimées sont grandes. Les raisons invoquées :

- Démarche trop contraignante :

  Il ne faut pas imposer de certification aux entreprises de moins de 25 employés, c'est une démarche trop contraignante. Utiliser plutôt la persuasion : envoyer le message aux PME qu'au Québec, cela se passe en français. (RJGAQ)

- Démarche qui peut être coûteuse :

  « Nous ne croyons pas que ce type d'entreprise ait nécessairement les moyens pour entreprendre une telle démarche (elles sont nombreuses à tenter de joindre les 2 bouts). » (RJGAQ, 2003 : 9)

  La francisation des entreprises de 10-49 employés est une idée intéressante mais s'il y a des coûts reliés à la francisation, prudence... Il faut être prudent de ne pas ajouter des embûches additionnelles au démarchage, surtout si des coûts sont associés à cette mesure. (IQ)

- Démarche énergivore :

  « Les petites et moyennes entreprises sont souvent au four et au moulin. Il ne faudrait pas les pénaliser par des exigences démesurées. » (CPQ, 2003 : 3) Il ne faut pas oublier que dans les PME, tout le monde est un peu homme ou femme orchestre. (RJGAQ)

- Démarche « démesurée » :

  « (...) Le CQCD souhaite immédiatement émettre une mise en garde concernant toute éventuelle tentative de la part du gouvernement de vouloir sortir l'artillerie lourde et obliger les entreprises de moins de 50 employés à détenir un certificat de francisation. Cela irait à l'encontre de l'allègement réglementaire et administratif préconisé par le gouvernement. Le CQCD croit et encourage davantage le recours à l'adoption de mesures incitatives que coercitives. » (CQCD, 2003 : 14)

Même Investissement Québec a de fortes réserves à l'égard de cette proposition :

> « Le projet d'élargir la loi aux moyennes entreprises (entre 10 à 49 employés) ne vient pas faciliter le recrutement de nouvelles entreprises car la majorité des projets que [ses services] démarchent compte moins de 50 employés au stade de démarrage au

Québec. Dans le cas de projet plus considérable, nous obtenons une lettre d'appui du chef des communications de l'Office québécois de la langue française, laquelle mentionne des cas d'exception. (...) De plus, ce projet viendra donner un argument supplémentaire à nos compétiteurs ontariens car déjà ils découragent les entreprises à regarder le Québec leur précisant qu'elles devront œuvrer en français. » (IQ, 2003 : 6)

Les réactions des grandes communautés ethnoculturelles et des mouvements nationaux anglophones

Pour les grandes communautés ethnoculturelles et les mouvements nationaux anglophones, une telle mesure risque

- De pénaliser les minorités linguistiques :

  « La certification des entreprises ainsi que les exigences ou les campagnes de publicité pour "acheter en français" peuvent, d'un côté, récompenser les entreprises qui adhèrent aux normes établies de la langue française. D'un autre côté, cependant, ces initiatives pénaliseront les entreprises qui appartiennent aux citoyens des minorités linguistiques et semblent encourager ouvertement la discrimination à leur égard, peu importe la qualité de leur service en général. Nous nous objectons de tout cœur à de telles mesures. » (TOWN, 2003 : 5)
- D'augmenter les obstacles fiscaux et administratifs :

  « (...) Les mesures proposées par le Conseil semblent ajouter considérablement au fardeau fiscal des petites entreprises en général (dont 77 % étaient, en 1992, la propriété de francophones). Nous suggérons que le gouvernement ne prenne pas de mesures qui vont augmenter les obstacles fiscaux et administratifs qui existent déjà dans ce secteur essentiel de notre économie. » (TOWN, 2003 : 5)
- D'empiéter sur les droits fondamentaux de liberté d'expression :

  On se permet toutefois de questionner le bien-fondé des recommandations visant les « moyennes » entreprises (de 10 à 49 personnes) pour les raisons suivantes : ces entreprises sont souvent des entreprises de famille, d'amis proches ou de groupes allophones de même origine, pour lesquels l'exigence de la [prédominance] du français comme unique langue de travail risque d'empiéter sur des droits fondamentaux de liberté d'expression. (CJC, 2004 : 11)

- De requérir des ressources – comme celles de l'OQLF – qui ne seront (vraisemblablement) pas au rendez-vous :

  « Nous considérons délicat le fait de forcer les entreprises à adhérer à une telle politique. L'idée de s'inscrire dans un processus de certification obligatoire devrait se faire graduellement et prenant soin de, tel que mentionné dans votre avis, de faire connaître les ressources de francisation qui sont disponibles durant le processus. » (CH, 2004 : 5)

Il faut se rappeler que plus une entreprises est petite, moins elle a de ressources à consacrer à la francisation : la compétition est féroce ; ces entreprises n'ont tout simplement pas le temps, [que ce soit] à moyen ou à long terme ; cela causera évidemment des problèmes et c'est pourquoi le gouvernement doit proposer plutôt des incitatifs. (CRI)

Les réactions des mouvements nationaux francophones

Les mouvements nationaux francophones sont unanimes : « Franciser les moyennes entreprises est essentiel si l'on veut que le français devienne la langue normale et habituelle du travail. » (IF, 2003 : 14) Dans un mémoire présenté aux États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française, le Parti Québécois recommandait d'ailleurs au gouvernement du Québec « d'étendre formellement aux entreprises de 26 à 49 employés l'obligation légale d'obtenir un certificat de francisation. (...) Cette recommandation conserve son actualité et sa pertinence. » (PQ, 2004 : 14) Il semble que le potentiel d'anglicisation de ce secteur est bien réel.

En effet, dans son *Rapport annuel de gestion 2002-2003*, l'Office présente le résultat partiel de plusieurs enquêtes sur la situation du français au sein des petites et moyennes entreprises. Selon ces résultats :

- bien que le français soit la principale langue de travail d'un peu plus de trois informateurs sur quatre au sein des petites et moyennes entreprises montréalaises, les informateurs allophones ont toutefois tendance à utiliser l'anglais avec un interlocuteur anglophone ;
- 51 % des petites entreprises (10 à 49 personnes) et 58 % des moyennes entreprises (50 à 99 personnes) n'avaient pu, au moment de l'enquête, mettre à la disposition de leurs employés des logiciels uniquement en français ou en français et en anglais ;

- seulement 69 % des travailleurs des petites entreprises et 67 % des travailleurs des moyennes entreprises utilisaient des produits informatiques en français. (OQLF, *Rapport annuel de gestion 2002-2003*, 2003 : 48-50, cité dans le mémoire du PQ, 2004 : 15-16)

Enfin, par souci d'efficacité, le Parti Québécois considère « qu'un processus de francisation des petites et moyennes entreprises devrait se faire de manière progressive et ciblée, en agissant en priorité dans les régions de Montréal, de l'Outaouais et de l'Estrie, dans les secteurs d'activité où la francisation est moins avancée et dans les entreprises qui peuvent avoir un effet positif sur la francisation d'autres entreprises. » (PQ, 2004 : 16-17)

« *Impératif français* reconnaît, comme le signale le Conseil, qu'une application sectorielle et géographique de cette mesure serait plus productive, étant donné que les ressources que commande une telle mesure sont importantes. L'Office doit donc cibler la région de Montréal et les secteurs que ses sondages donnent prioritaires. (...) *Impératif français* souhaite que la région de l'Outaouais aussi soit traitée comme région prioritaire. La proximité de l'Ontario, l'impact de la fonction publique fédérale ont des conséquences néfastes sur la langue de travail. » (IF, 2003 : 14)

Selon Impératif français, en attendant une hypothétique réouverture de la Charte de la langue française, le ministre peut utiliser au maximum l'article 151 : *Avec l'approbation du ministre responsable de l'application de la présente loi, l'Office peut, à condition d'en publier avis à la* Gazette officielle du Québec, *exiger d'une entreprise employant moins de cinquante personnes qu'elle procède à l'analyse de sa situation linguistique, à l'élaboration et à l'application d'un programme de francisation.* » (IF, 2003 : 15)

Les réactions des centrales syndicales

Le représentant de la Fédération des travailleurs du Québec (FTQ) ne croit pas que la proposition du Conseil soit accueillie favorablement par les directions d'entreprises. « Cette catégorie d'entreprises échappe depuis toujours aux obligations de francisation à l'exception d'un pouvoir teinté de réserves et très rarement utilisé qui est conféré à l'Office par l'article 151 de la Charte. » (FTQ, 2004 : 5)

« On peut facilement convenir qu'il serait extrêmement onéreux de soumettre quelque 200 000 petites entreprises du Québec aux obligations qui sont posées aux entreprises de plus grande taille. D'autant plus qu'elles ne fonctionnent pas toutes en anglais ou dans d'autres langues. Mais il faut plus que des projets pilotes de l'Office et la bonne volonté des directions d'entreprises. Il faut plutôt concevoir une politique de francisation adaptée à ces petites entreprises. Ainsi l'intervention pourrait être limitée et moins élaborée que le processus régulier (inscription, analyse, programme). Il faut aussi reconnaître (comme ce fut le cas des projets pilotes) qu'il y a peut-être une distinction à faire entre les entreprises employant de 25 à 49 personnes et celles employant moins de 25 personnes. » (FTQ, 2004 : 5-6)

« À cet égard, la FTQ demande depuis près de vingt ans que les entreprises employant de vingt-cinq à quarante-neuf personnes fournissent à l'Office, à tous les trois ans, une analyse de leur situation linguistique portant sur quelques-uns des éléments de francisation prévus à l'article 141 de la Charte. S'il y a lieu, que ces entreprises élaborent un programme de francisation et qu'elles en informent les associations accréditées. » (FTQ, 2004 : 6)

« Comme les moyennes entreprises ne sont pas informées de leur rôle et de leurs obligations quant au droit de travailler en français de leur personnel et de leur rôle important dans le projet de francisation des entreprises, ne vaudrait-il pas mieux commencer par de sérieuses campagnes d'information et de sensibilisation ? » (FTQ, 2004 : 5)

Selon une représentante de la CSN, « La francisation des entreprises doit donc être identifiée comme une des grandes priorités d'action. À l'heure de la mondialisation et de l'utilisation massive des nouvelles technologies, ce n'est surtout pas le moment d'assouplir les règles. Au contraire, il nous faut redoubler d'efforts non seulement pour maintenir, mais pour faire avancer l'usage du français dans les milieux de travail. » (CSN, 2004 : 13-14)

« Les travailleuses et travailleurs immigrants qui arrivent sur le marché du travail reçoivent donc souvent un contre-message : au MRCI, on leur dit que le Québec vit en français et quand ils arrivent au travail, c'est en anglais que ça se passe. Or, il est essentiel que l'école, l'administration publique et le milieu de travail livrent le même message. » (CSN, 2004 : 13)

Les réactions du Conseil des relations interculturelles

Le Conseil est d'accord avec le principe de francisation de l'ensemble des entreprises au Québec, mais il pense que la voie législative n'est pas la meilleure dans le cas de toutes entreprises et particulièrement les petites, où se retrouvent d'ailleurs la majorité des immigrés. Il appuie donc une approche volontaire plutôt que coercitive. L'incitation pourrait prendre la forme de déductions fiscales supplémentaires pour les entreprises qui investiraient dans des programmes de francisation volontaire ou d'adaptation d'outils de travail en français pour sa main-d'œuvre. (CRI)

Le moyen : le sceau de qualité langue

« L'attribution d'un *Sceau de qualité langue* aux petites entreprises pourrait être un moyen de les inciter à faire des efforts pour respecter les dispositions de la Charte, si elles trouvaient un avantage à l'obtenir. » (OQLF, 2004 : 13)

L'ensemble des intervenants pensent qu'une mesure du type « Sceau de qualité langue » est « porteuse », à la condition expresse qu'elle soit volontaire ; Le RJGAQ est d'accord avec une norme de type ISO reconnue mais non imposée : ça responsabilise les entreprises (responsabilité sociale des entreprises). (RJGAQ)

« La possibilité de demander un *sceau de qualité langue* volontaire nous plaît. » C'est comme ISO-Famille, qui projette une image de fierté. Des prix de « reconnaissance » pourraient aussi avoir un rayonnement. Mais les services d'assistance linguistique de l'OQLF devraient fonctionner à plein régime, sans quoi l'obtention d'un sceau de qualité pourrait être compromise. (CPQ, 2003 : 3)

« Le CQCD considère, pour sa part, que l'extension de la certification *sceau de qualité langue* aux entreprises de moins de 50 employés qui souhaiteraient volontairement se distinguer et démontrer leur engagement envers l'utilisation adéquate et de qualité du français dans leur entreprise, est souhaitable. Ce genre de certification constitue un programme de reconnaissance intéressant pour ces entreprises. » (CQCD, 2003 : 14)

Si le *sceau de qualité* est une mesure d'ordre incitatif, il est "porteur". Obligatoire, cette mesure n'aurait pas d'impact (ni de rayonnement). Cette mesure (facultative) pourrait être un stimulant à parler français. La reconnaissance est une valeur nette pour la PME. Il est toujours rentable d'utiliser cette voie. (CCMM)

Selon Investissement Québec, il faut que le *sceau de qualité* volontaire devienne une valeur d'entreprise, un défi pour les employés. Le processus doit être dynamique, intéressant, valorisant. Si c'est une approche volontariste qui émane de la base, il y a de bonnes chances d'atteindre de bons résultats. Mais il faut être conscient des coûts liés à cela, il faut apporter du soutien, des personnes ressources, notamment dans le cas des très petites PME (20 employés ou moins). (IQ)

« Nous sommes d'accord si le processus est volontaire. Les organismes représentant des communautés ethnoculturelles, tel que le nôtre, n'aurait pas d'objection à s'inscrire volontairement à un processus de francisation du milieu de travail si l'adhésion est volontaire. » (CH, 2004 : 5)

LE SCEAU DE QUALITÉ LANGUE

Cette proposition a été commentée par la majorité des intervenants reçus en audience. L'idée d'ajouter l'obtention d'un sceau de qualité langue à la certification des grandes entreprises et d'offrir aux moyennes la possibilité d'obtenir ce sceau de qualité en guise de certification recueille, à première vue, plus d'approbation (notamment du milieu des affaires) que de réprobation. Mais ce n'est qu'une première impression. Les *si* et les *mais* sont si nombreux que le CSLF devra revoir sa position à cet égard.

Constats : La première (et l'ultime) condition est que la mesure soit facultative ; obligatoire, elle n'aurait aucun impact. Les centrales syndicales – qui auraient tendance à appuyer cette proposition – expriment de nombreuses réserves. Bref, l'ensemble des intervenants émettent des commentaires sur toutes sortes d'aspects, notamment la pertinence d'une telle mesure, son coût en ressources, son aspect potentiellement discriminatoire et sa valeur comme action prioritaire. L'argument principal est que le CSLF semblerait oublier que d'ajouter au processus une démarche reliée à l'utilisation du français et de la terminologie française dans l'entreprise constitue un doublement puisqu'elle fait déjà partie du contenu du programme de francisation des entreprises, sans compter l'alourdissement bureaucratique et les besoins en ressources humaines et financières qu'une telle mesure pourrait engendrer.

Solutions : (1) Il serait pertinent d'intégrer la question de la langue à toute demande d'obtention d'un sceau quelconque, c'est-à-dire, à faire des représentations auprès du Bureau de la normalisation du Québec pour que la langue fasse partie de la certification ISO, par exemple. **(2)** Décerner des titres honorifiques à des chefs d'entreprise qui ont intégré la question linguistique à la vie de l'entreprise. **(3)** Mettre les énergies et les ressources pour mener à terme la certification des grandes entreprises dont le processus de francisation ne progresse pas. **(4)** Adresser au Mouvement québécois de la qualité une demande expresse à l'effet d'introduire dans les préoccupations de l'organisation et de ses

membres, de même que dans l'instrument de mesure le Qualimètre, une dimension « performance en français ». **(5)** Considérer d'élargir le champ du processus actuel de certification à la dimension « qualité ».

Cette proposition du Conseil à l'effet d'ajouter à l'obtention du certificat de francisation, pour les grandes entreprises, une deuxième certification, volontaire cette fois, un « sceau de qualité langue », garante de l'utilisation du français et de la terminologie française dans l'entreprise, est traitée dans cette section (proposition 7), de même que la certification « sceau de qualité langue » qui pourrait être décernée, sur une base volontaire ici encore, aux moyennes entreprises et qui constituerait, en quelque sorte, l'instrument de certification de ces dernières (proposition 8).

Lorsque la proposition soulève de l'enthousiasme, c'est davantage du côté des milieux d'affaires que cela se manifeste, enthousiasme atténué par un si : si cette obtention est facultative.

- « Le Regroupement aime bien l'idée d'une norme de type "ISO", qui serait non imposée mais reconnue. Elle doit être perçue comme un atout supplémentaire sur le marché.» (RJGAQ)
- L'AMEQ est d'accord si la mesure reste facultative. (AMEQ)
- « Le CPQ a toujours entretenu des réticences face à l'approche de la certification qui peut facilement devenir bureaucratique. (...) Par contre l'idée d'un sceau de qualité langue que l'entreprise peut demander et obtenir si les échanges écrits et oraux et la terminologie utilisée respectent des critères de qualité nous semble intéressante. » (CPQ, 2003 : 3)
- « Le CQCD appuie la proposition 7 a) visant l'ajout d'une nouvelle certification *sceau de qualité langue* en autant que celle-ci est volontaire. Ce genre de certification nous apparaît comme étant une mesure incitative intéressante et valorisante permettant aux entreprises qui le désirent de se distinguer et de démontrer leur engagement envers l'utilisation adéquate et de qualité du français dans leur entreprise. » (CQCD, 2003 : 12)
- Si le *sceau de qualité* est une mesure incitative, il est *porteur*. Obligatoire, cette mesure n'aurait pas d'impact (ni de rayonnement). Cette mesure (facultative) pourrait être un stimulant à parler français. » (CCMM)

- Le Conseil supérieur de l'éducation estime que l'ISO-Langue est la meilleure idée de ce texte, car la valorisation par consensus social est importante : ISO devrait susciter une saine émulation. (CSE)
- Si son obtention est volontaire, le sceau de qualité langue peut présenter l'attrait des 4 étoiles, « valeur d'entreprise », défi pour les employés. Mais attention à la façon de le vendre : cette obtention doit dynamiser les entreprises, les valoriser, surtout pour les petites. Il doit être vu comme une façon de s'aider soi-même... (IQ)

Les centrales syndicales, pour leur part, « ont tendance à appuyer cette proposition d'obtention volontaire d'une forme de certification » pour les moyennes entreprises. (CSN et CSD) Cependant, de nombreuses réserves étayent leurs discours, de même que ceux des autres intervenants, et ce, sur toutes sortes d'aspects, notamment sa pertinence, son coût en ressources, son aspect potentiellement discriminatoire et sa valeur comme action prioritaire.

L'aspect prioritaire

« Toutefois, bien qu'une telle initiative soit tout à fait louable, nous croyons sincèrement qu'il serait plus avantageux de se concentrer sur des mesures qui risquent d'avoir des retombées plus significatives auprès d'un plus grand nombre d'entreprises. » (CQCD, 2003 : 12)

« Avant d'ajouter une certification supplémentaire et par surcroît volontaire au processus actuel de certification des entreprises, le Parti Québécois estime que le gouvernement doit d'abord s'assurer que le processus actuel décrit à l'article 141 de la Charte est appliqué convenablement. Est-ce le cas? (...) Il s'avère prématuré de s'engager vers des formules périphériques du genre *Sceau de qualité langue*, alors que la priorité devrait être au renforcement et à l'élargissement (...) du processus actuel de certification des entreprises. (PQ, 2004 : 13-14)

« Enfin, si la Commission ne peut apprécier la pertinence d'introduire de nouveaux mécanismes d'incitation volontaire à la francisation, elle encourage néanmoins la poursuite des efforts existants et la promotion de la qualité du français utilisé la meilleure possible. » (CPMT 2004 : 5)

L'aspect pertinence

L'instauration d'un tel sceau est une mesure qui ne s'attaque pas à la source du problème. Ce n'est pas la solution à privilégier dans l'immédiat. Il faut que le français soit pris en charge par le milieu. (CSD)

Il faut questionner les règles de certification actuelles et considérer d'en élargir le champ (à l'aspect qualitatif), sans que cela soit coercitif (ce qui est non productif). » (CSN)
« Ajouter au processus de francisation une démarche portant sur l'usage du français et sur la terminologie nous apparaît quelque peu frivole. Ici, on semble oublier que cela fait déjà partie du contenu du programme de francisation. Si l'on pousse la fantaisie jusqu'à inclure le mot "volontaire" à ces obligations faites à l'entreprise, d'aucuns y verront, à coup sûr, l'introduction d'une dispense ou une façon de diluer la portée de l'article 141 de la Charte ! » (FTQ, 2004 : 3)

L'Association des travailleurs grecs n'est pas convaincue que des mesures incitatives comme le sceau de qualité vont donner des résultats. (ATG)

« Pour les universités, du moins l'Université de Sherbrooke, les mécanismes proposés nous apparaissent inutiles et ne feraient qu'ajouter à la bureaucratie sans ajouter de valeur. » (US, 2003 : 4)

« L'ajout d'une autre certification dite *sceau de qualité langue* alourdirait la gestion des certificats de francisation laquelle est déjà trop complexe. » (...) Par contre, le MRCI appuierait le sceau de qualité si l'employeur s'implique avec les syndicats. (MRCI, 2003 : 12)

« Le doublement du processus de francisation par un autre qui porterait uniquement sur l'aspect de l'usage du français et de la terminologie française nous apparaît lourd et inefficace, d'autant plus que ces questions sont déjà couvertes par les programmes de francisation et la certification. » (OQLF, 2004 : 12)

Sceau de qualité : tout dépend des modalités d'application. Il faut y associer une plus value économique (sinon c'est discutable) ou encore, un caractère « civique » pour l'entreprise. Le caractère civique, la question du prestige associé aurait peut être un effet d'entraînement à moyen terme. Mais qu'y gagne-t-on (avantage économique) ? Geste discutable sur le plan économique. (EQ)

Celles des entreprises qui ont déjà une certification de francisation font [peut-être] déjà elles-mêmes ce que nous proposons ; par ailleurs, pour celles qui tardent à obtenir leur certificat, ces mesures risquent de n'avoir aucun impact. (IF)

Ce sont les entreprises déjà certifiées qui iront chercher le sceau de qualité. Est-ce que la cible projetée sera atteinte ? Y aura-t-il un effet d'entraînement ? (MNQ)

L'aspect ressources

Si l'impact financier des modifications exigées par l'application de la loi est trop lourd, il faudrait songer à une forme d'aide financière. (RJGAQ)

Enfin, le problème réel avec cette mesure, ce sont les ressources et les efforts qui peuvent être réellement consentis pour assurer le suivi de mesures volontaires. (CSN)

L'aspect discriminatoire

« L'attribution d'un sceau de qualité langue garantirait une discrimination injuste. Dans les faits, on fermerait des marchés à ceux dont le français n'est pas assez bon. Le Québec se verrait entraîné dans une direction dangereuse. » (QCGN, 2004 : 4)

« Bien que le développement économique ne soit pas le champ d'expertise du CRI, ce dernier aimerait connaître les impacts économiques, en particulier en terme d'emplois, que toute mesure additionnelle d'intervention dans le fonctionnement des entreprises peut entraîner pour les Québécois dont la langue maternelle n'est pas le français. » (CRI, 2003 : 6-7)

Le sceau de qualité langue peut être perçu comme une mesure discriminatoire. (EQ)
Un sceau de qualité langue aurait très certainement un effet d'entraînement chez les employés de la Ville [de Laval] qui seraient davantage portés à favoriser les entreprises ayant obtenu un tel sceau. La mesure pourrait ainsi avoir un effet discriminatoire. » (LAVAL)

Les solutions proposées

La première solution et la plus importante est que, selon plusieurs intervenants, il faut intégrer la question de la langue à toute démarche d'obtention, pour l'entreprise, d'un sceau de qualité, quel qu'il soit. Ainsi, une réflexion reste à faire sur les possibilités de l'intégrer à ISO, par exemple.

« Plutôt que d'imposer un nouveau sceau de qualité de la langue aux entreprises sous gestion, ne serait-il pas mieux de faire des représentations auprès du Bureau de normalisation du Québec pour que la langue fasse partie de la certification ISO ? N'est-il pas important de comprendre les instructions de travail pour bien le faire ? Cette intégration de la langue aurait un impact certain sur la francisation des milieux de travail. » (OQLF, 2004 : 13)

Emploi-Québec suggère plutôt de remettre des « titres honorifiques » à des chefs d'entreprise, afin de créer un effet d'entraînement (à moyen terme). (EQ)

Enfin, le Parti Québécois considère que l'Office doit disposer de ressources appropriées et de moyens adéquats pour mener à terme le dossier des quelques 200 grandes entreprises dont le processus de francisation ne progresse pas. (PQ, 2004 : 14)

Le Mouvement québécois de la qualité : un guichet unique en matière de qualité au Québec

Le Mouvement québécois de la qualité est un organisme à but non lucratif dont le rôle premier est d'appuyer les organisations québécoises dans leurs démarches d'amélioration de la gestion de la qualité de façon à ce qu'elles puissent faire face à la concurrence sur le marché local aussi bien que sur les marchés national et international[6]. Le Mouvement est un centre de référence stratégique en matière de qualité au Québec

Ses champs de compétence reposent sur une vision de la gestion intégrale de la qualité telle que décrite dans le Qualimètre, le référentiel en matière de qualité au Québec. Les catégories ou sections du Qualimètre couvrent la gestion complète d'une entreprise et permettent de créer un éventail de produits et de services qui contribuent à orienter le développement des organisations du Québec par l'amélioration continue de leurs performances.

Le Mouvement a pour mission de « Promouvoir et rendre accessibles aux organisations les meilleures pratiques d'affaires pour accroître leur performance et leur compétitivité ».

[6] Information recueillie sur le site Web du Mouvement québécois de la qualité, interrogé le 16 avril 2004.

Ses rôles consistent à :

- Favoriser l'information et le développement professionnel des membres.
- Promouvoir l'amélioration continue de la qualité et en assurer le développement pour favoriser la compétitivité des organisations du Québec.
- Développer un éventail de produits et de services qui contribuent à orienter le développement des organisations du Québec par l'amélioration continue de leur performance.
- Développer dans les organisations du Québec une culture de la mesure entre autres par un système évolutif de classe internationale, le Qualimètre.
- Assurer une vigie technologique et informationnelle.

En devenant membre du Mouvement, une entreprise a accès à une gamme élargie de produits et de services des plus complets et innovateurs, comme des programmes de formation (ISO 9001, par exemple). De plus, lors de l'adhésion, le participant reçoit un certificat attestant l'engagement de son organisation envers l'avancement de la qualité, et un sceau applicable sur sa papeterie ou ses dépliants publicitaires.

Le Mouvement québécois de la qualité compte dans ses rangs des organisations qui sont des chefs de file de la qualité dans leur champ d'activité et qui apportent une contribution importante au développement financier et institutionnel du Mouvement. Les Gouverneurs collaborent au développement et au maintien d'une vision globale du Mouvement québécois de la qualité en assurant la promotion de la qualité et le rayonnement du Mouvement dans tous les secteurs d'activités économiques du Québec.

Le Qualimètre, le système de mesure de la performance au Québec : Le concept de qualité évolue constamment. De l'inspection au contrôle statistique de la qualité, à l'assurance qualité et puis à la gestion stratégique de la qualité, cette dernière touche maintenant l'ensemble des volets de la gestion tout en étant considérée comme une stratégie de compétitivité. Les organisations entreprennent des démarches différentes les unes des autres et utilisent des outils très diversifiés afin d'améliorer leur performance et leur compétitivité. Parmi ces outils, ceux qui aident à définir un diagnostic sont de la première importance. Le Mouvement québécois de la qualité met au service des entreprises, le Qualimètre, le système de mesure de la performance des organisations (Informations recueillies sur le site Web du mouvement).

Une rencontre effectuée le 20 février par des chercheurs du Conseil à la directrice générale du Mouvement nous renseigne sur les possibilités qu'un mouvement tel que celui-ci puisse prendre en compte la dimension linguistique dans la « qualité totale » d'une entreprise. Si une demande expresse lui était acheminé par le Gouvernement du Québec, le Conseil pourrait envisager d'introduire dans les préoccupations de l'organisation, de même que dans l'instrument de « mesure », le Qualimètre, une dimension « performance linguistique ». Il suffirait ensuite que les entreprises qui décident d'y adhérer se laissent guider par l'équipe du Mouvement et par les nombreux outils, d'une qualité exceptionnelle, que le Mouvement met à la disposition de ses membres.

L'ARTICLE 151 DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

Le sens de la proposition 8b est de trouver un mécanisme autre que le recours à l'article 151 de la Charte, qui oblige l'OQLF à obtenir l'approbation du ministre pour exiger quoi que ce soit des moyennes entreprises en terme de francisation, particulièrement des entreprises qui ont des effets négatifs sur d'autres entreprises et qui tardent à corriger la situation.

Constats : Même si la provenance des commentaires sur cette question est dispersée : mouvements nationaux, milieu des affaires, centrales syndicales, organismes gouvernementaux, tous sont d'accord pour affirmer qu'il vaudrait mieux recourir plus fréquemment à l'article 151 de la Charte plutôt que de le sacrifier. On ne trouve pas pertinent non plus d'en élargir la portée.

Solutions : (1) Le Conseil pourrait suggérer que l'Office ait davantage recours aux dispositions de l'article 151 de la Charte lui permettant d'exiger d'une entreprise employant moins de 50 employés l'analyse de sa situation linguistique ainsi que l'élaboration et l'application d'un programme de francisation ; **(2)** le Conseil pourrait recommander que l'OQLF dispose des fonds nécessaires pour poursuivre les projets pilotes de ces dernières années incitant les petites et les moyennes entreprises à respecter les dispositions de la Charte ; **(3)** et que ces interventions de l'Office ciblent la région métropolitaine de Montréal ; **(4)** si un amendement était proposé à l'article 151 de la Charte, ce serait plutôt dans le sens suivant : permettre à l'OQLF de procéder sans l'approbation du ministre et sans avoir à publier un avis dans la Gazette officielle du Québec.

« Appliquer l'article 151 au lieu de le sacrifier. » (PQ, 2004 : 16)

« L'article 151 confère au ministre responsable de l'application de la Charte le pouvoir d'exiger d'une entreprise employant moins de 50 employés, l'analyse de sa situation linguistique ainsi que l'élaboration et l'application d'un programme de francisation. (...) Il est utile de rappeler que le pouvoir habilitant de cet article n'a été utilisé qu'à trois reprises depuis 1977. En 2002, le Rapport Larose, tout comme le Rapport Grant avant lui, proposait le recours plus fréquent à l'article 151. » (PQ, 2004 : 16)

Tous les participants aux audiences qui ont commenté cette proposition se disent en désaccord avec cette dernière. « Le fait de demander l'approbation du ministre impose un "cas par cas" qui force une analyse plus poussée du dossier et qui impose à tenir compte des situations particulières des moyennes entreprises et de leurs moyens financiers. » (RJGAQ, 2003 : 9) Le CQCD « ne voit pas l'utilité de modifier l'article 151 de la Charte. » (CQCD' 2003 : 14) Le CPQ n'est pas convaincu de la nécessité d'élargir la portée de l'article 151 de la Charte. (CPQ, 2003 : 3). Au contraire.

« Nous considérons plutôt, tel que proposé dans le rapport Grant (1997), que l'Office aurait avantage à s'en servir plus souvent quand il est d'avis que la non-francisation de certaines 10-49 a un impact sur la francisation d'autres entreprises. » (SSJB, 2004 : 8)

La FTQ, pour sa part, va plus loin et « demande que l'Office ait recours aux dispositions de l'article 151 de la Charte lui permettant d'exiger d'une entreprise employant moins de 25 personnes l'analyse de la situation linguistique afin d'apporter les correctifs qui s'imposent. Cet article devrait [même] être amendé de manière à permettre à l'Office de procéder sans l'approbation du ministre et sans avoir à publier un avis dans la *Gazette officielle du Québec.* » (FTQ, 2004 : 6)

En conclusion, le Conseil pourrait suggérer que l'Office ait recours davantage aux dispositions de l'article 151 de la Charte.

À l'OQLF, « Plusieurs projets ont été mis en place au cours des dernières années incluant des projets d'intervention, de recherche et de soutien financier, afin d'inciter les petites et les moyennes entreprises à respecter les dispositions de la Charte. Ils ont eu des retombées intéressantes mais relativement limitées compte tenu du peu de ressources qui ont pu leur être allouées. (...) Il demeure important de sensibiliser et d'informer les entreprises des dispositions de la Charte, y compris celles qui s'appliqueront lorsque ces entreprises auront atteint le seuil de 50 employés. À cet égard, l'IGIF pourrait certainement jouer un rôle auprès des entreprises qui s'inscrivent. » (OQLF, 2004 : 13-14)

« Le fait d'étendre les efforts de francisation en ciblant les entreprises de la région métropolitaine de Montréal (...) qui comptent de 10 à 49 employés permettrait peut-être un meilleur retour sur investissement des ressources de l'Office. » (CPMT, 2004 : 5)

LE MANDAT DE L'INSPECTEUR GÉNÉRAL DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES (IGIF)

Constats : Sauf pour deux regroupements des milieux d'affaires qui affirment que l'IGIF n'a pas ce mandat, l'accord est généralisé pour mandater l'Inspecteur général des institutions financières afin qu'il distribue aux entreprises de toute taille, lors de leur inscription, une première information sur leurs obligations à l'égard du français.

Solutions : Par contre, on souligne qu'il faut aller au-delà de cette première information. Des représentants d'organismes (du milieu syndical, patronal et des mouvements nationaux francophones) incitent d'abord à ne pas oublier la sensibilisation des travailleurs au sein des entreprises sur leurs droits de travailler en français, puis suggèrent de nouvelles avenues à explorer. Essentiellement, il s'agit de mandater d'autres instances/organismes pour informer les PME de leurs obligations en matière linguistique : les services d'urbanisme des municipalités, les sociétés québécoises de financement et tous les ministères. Une attention spéciale devrait être prodiguée aux entreprises créées par des immigrants.

Le Registraire des entreprises (autrefois l'Inspecteur général des institutions financières) exerce déjà une vigilance quant aux dénominations des entreprises. Il se montre disposé à distribuer la documentation de l'OQLF mais en collaboration avec ses mandataires que sont Revenu Québec et les greffiers de la cour supérieure. Il suggère également que l'OQLF s'inscrive dans le Portail *entreprises* du gouvernement du Québec sur Internet, position favorisant la diffusion de ses contenus, exigences et incitatifs.

Réactions des participants aux audiences

- En effet, « Nous trouvons intéressante l'idée de mandater l'Inspecteur général des institutions financières pour qu'il donne aux entreprises de toute taille une première information sur leurs obligations à l'égard du français. » (CPQ, 2003 : 3)
- D'accord pour donner de l'information aux entreprises dès leur inscription à l'IGIF ou autrement. (CSD)
- « Il est bien évident que l'Inspecteur général des institutions financières pourrait jouer un rôle lors de l'inscription des entreprises. » (FTQ, 2004 : 6)
- « La proposition de mandater l'Inspecteur général des institutions financières pour donner aux entreprises de toute taille, lors de leur inscription, une première information sur leurs obligations à l'égard du français est excellente et on s'étonne qu'elle ne soit pas appliquée. » (IF, 2003 : 15)
- L'idée du recours à l'IGIF est excellente. Beau véhicule (...). (IQ)

Autres avenues à explorer

Des organismes, qui relèvent du milieu syndical, patronal et des mouvements nationaux francophones, suggèrent d'ailleurs de nouvelles avenues dont il serait intéressant de tenir compte. Par exemple :

- Sensibiliser davantage les travailleurs au sein des entreprises. Il faut faire de l'animation linguistique comme le fait déjà la CSD : susciter la discussion, l'intérêt. Les avancées sur le terrain du français tiennent souvent plus aux personnes qu'au milieu. On doit donc sensibiliser, animer, former les travailleurs. La première étape consiste à les renseigner sur leurs droits linguistiques, qu'ils sachent ce qu'ils peuvent exiger ou refuser de la part des employeurs. (CSD)
- « (...) Il faut aller au delà de cette première information (et de la poignée de main). Par exemple, si toutes les entreprises adoptaient une politique linguistique, copie de cette politique pourrait être remise à chaque employé, surtout au moment de l'embauche. Les syndicats pourraient aussi contribuer à informer leurs anciens et nouveaux membres du droit de travailler en français comme le fait le représentant à la prévention en matière de santé et de sécurité du travail. » (FTQ, 2004 : 6)

- « Dans la même veine, les services d'urbanisme des municipalités, avec qui les petites et moyennes entreprises font affaire au moment de leur mise sur pied, devraient obligatoirement les mettre au courant de leurs obligations en matière linguistique. Toujours selon le même principe, les organismes subventionnaires devraient être tenus de faire de même. Actuellement, les sociétés québécoises de financement n'ont aucune exigence linguistique liée à l'attribution des fonds. L'Office devrait faire des représentations à ce titre auprès des organismes québécois de financement. » (IF, 2003 : 15)
- Tous les ministères devraient être impliqués. (IF)
- Les entreprises créées par des immigrants devraient recevoir une attention spéciale. (CPQ)

Les réactions de l'Inspecteur général des institutions financières (IGIF)

Précisons d'entrée de jeu que le rôle dévolu antérieurement à l'Inspecteur des institutions financières est maintenant celui du Registraire des entreprises, entité nouvellement créée par le Gouvernement du Québec.

À partir de la documentation disponible, « le Registraire informe les entreprises de l'importance du respect de la Charte de la langue française en ce qui concerne le nom d'une entreprise et il applique aussi la politique linguistique qu'il a fait approuver par l'Office québécois de la langue française. » (RdE, 2004 : 1)

« En ce qui concerne la proposition contenue au troisième paragraphe de la section "Franciser les moyennes entreprises" (...), le Registraire des entreprises serait disposé à analyser la possibilité de distribuer la documentation de l'OQLF, mais en collaboration avec nos mandataires (ministère du Revenu et greffiers de la cour supérieure) (...). » (RdE, 2004 : 1)

Le Registraire suggère « que l'OQLF s'inscrive, comme le Registraire des entreprises, dans le Portail entreprises du gouvernement du Québec sur Internet. Ce positionnement lui donnerait toute la latitude voulue pour diffuser ses contenus, ses exigences légales, ses incitatifs et lui permettrait ainsi de faire partie des outils de base nécessaires à la mise sur pied d'une entreprise. » (RdE, 2004 : 2)

LES MESURES INCITATIVES

Constats : La phrase mise en exergue (Les mesures incitatives sont toujours les meilleures) exprime la grande unanimité des représentants de tous les milieux, et du milieu des affaires en particulier, en ce qui concerne les mesures susceptibles d'appuyer, de renforcer la francisation des entreprises. Les autres milieux qui se sont également exprimés sur cette proposition sont les centrales syndicales, les mouvements nationaux francophones, le milieu de l'éducation, les ministères et organismes. Presque tous font des suggestions à saveur « sectorielle » qui alimenteront la réflexion sur les meilleures mesures à retenir.

Solutions : Le milieu des affaires suggère : **(1)** que le message des campagnes de sensibilisation soit centré sur le français comme un des éléments de la qualité de vie au Québec. Les autres mesures s'adressent particulièrement à l'OQLF ; **(2)** que cet organisme se concentre sur des initiatives dont les effets seront durables et structurants ; **(3)** que les initiatives en terminologie soient orientées vers l'harmonisation de la terminologie spécifique au secteur du commerce de détail et vers l'accessibilité de cette terminologie ; **(4)** que l'OQLF développe son service d'assistance conseil auprès des entreprises.

Les autres milieux consultés font les suggestions suivantes : **(5)** faire une campagne de promotion conjointe (MRI et OQLF) auprès de quelque 80 organisations internationales présentes au Québec, afin de mieux faire connaître la politique québécoise sur l'usage du français au travail ; **(6)** privilégier les mesures qui touchent l'ensemble des citoyens et permettre ainsi à la société civile de s'impliquer dans le dossier linguistique ; **(7)** reconnaître l'effort fait par les immigrants pour se franciser ; **(8)** cibler les mesures pour en optimiser les effets et cibler les endroits où la possibilité de dérapage est importante ; **(9)** doter l'OQLF de ressources supplémentaires.

« Les mesures incitatives sont toujours les meilleures ! » (CPQ)

Réaction du milieu des affaires

- « Le RJGAQ croit qu'il est préférable de miser sur des mesures incitatives pour atteindre nos objectifs de francisation, plutôt que de privilégier des mesures coercitives. » (RJGAQ, 2003 : 9)
- « De manière générale, le CQCD se dit réceptif à l'adoption de certaines mesures, tant qu'elles relèvent de l'OQLF et qu'elles sont de nature incitative. » (CQCD, 2003 : 13)
- « La Chambre est d'accord avec l'approche générale visant à mettre de l'avant des mesures incitatives pour encourager, conserver et, voire, augmenter, l'utilisation du français au travail. » (CCMM, 2004 : 2)
- IQ privilégie l'adoption de mesures incitatives plutôt que coercitives. (IQ)

La Chambre de commerce du Montréal métropolitain donne l'exemple des normes en environnement en disant que les mesures étaient contraignantes au début mais que, très rapidement, les entreprises y ont vu une façon de montrer qu'elles étaient de bons citoyens (...) elles ont même dépassé les normes exigées. Les mesures incitatives de ce type permettent aux entreprises de contribuer à la vie sociale et culturelle. Elles stimulent le sentiment de fierté. La stratégie peut être plus longue avant de donner des résultats mais elle est plus solide à long terme et plus attrayante. (CCMM)

À cet égard, les représentants du milieu des affaires expriment des orientations particulières que l'on pourrait qualifier de « sectorielles » :

Le Conseil québécois du commerce de détail :
« Le CQCD est d'avis que les efforts de l'OQLF[7] dans sa mission de promouvoir l'utilisation du français dans les milieux de travail devraient être concentrés sur des initiatives dont les effets sont durables et structurants et non sur des mesures telles que des campagnes médiatiques éphémères. » (CQCD, 2003 : 17)

« Pour ce qui est du secteur de la distribution et du commerce de détail (...) les initiatives devraient être orientées au niveau du développement et de l'harmonisation de la terminologie française spécifique au secteur et son accessibilité auprès de la clientèle concernée. La francisation des milieux de travail nécessite au préalable l'utilisation d'un vocabulaire et d'une terminologie de base en français. (...) Ajoutons que l'assistance conseil en matière de francisation auprès des entreprises constitue également une mesure primordiale. » (CQCD, 2003 : 17)

La chambre de commerce du Montréal métropolitain :
Le message pourrait être centré sur les progrès accomplis et sur la « nouvelle étape » que nous entamons, celle du français comme un des éléments de la qualité de vie au Québec. Miser aussi sur Montréal comme une grande ville française mais aussi multilingue, avec ce cachet européen en Amérique. Éviter le type de messages d'il y a vingt ans ! (CCMM)

[7] Selon Investissement Québec, les interventions de l'Office ont un effet rassurant auprès des entreprises étrangères, notamment.

Le Conseil du patronat :

« (...) Nous aimerions souligner que dans un contexte de rareté de ressources financières, il est important de consacrer nos moyens à l'apprentissage du français pour les nouveaux arrivants. » (CPQ, 2003 : 4)

Le Regroupement des jeunes gens d'affaires du Québec :

Sur l'approche coercitive, on doit ré-enligner le message par des campagnes : le fait français est un avantage, non un fardeau. (RJGAQ)

Le Regroupement émet un commentaire au sujet du travail de l'OQLF que nous croyons utile de mentionner ici : pour le moment, le rôle de l'OQLF n'est pas bien perçu et cela dépend souvent des inspecteurs et de leur attitude. L'approche est bureaucratique, zélée, avec une application des règles souvent trop sévère. Ça ne marche plus cette attitude. L'approche coercitive n'est nécessaire que dans certains cas seulement, il ne faut pas la généraliser. Ce serait beaucoup mieux si L'OQLF était perçu comme ayant un rôle aidant, un rôle de soutien. (RJGAQ)

Réactions des autres milieux

Les représentants des autres milieux, syndicaux, de l'éducation, des organismes communautaires, des mouvements nationaux ou des ministères et organismes, émettent également des suggestions sectorielles qui alimentent la réflexion sur les meilleures mesures à proposer.

La Confédération des syndicats nationaux :

Il faut faire un effort de ciblage pour que ces mesures aient le plus d'effets possibles. La campagne d'achat en français était une bonne voie. (CSN)

La Société Saint-Jean-Baptiste :

« Ces mesures pourraient être efficaces en autant que des ressources supplémentaires considérables seraient accordées pour qu'elles puissent être mises en œuvre. » (SSJB, 2004 : 10)

Impératif français :

« Parmi les *autres mesures incitatives de francisation* dont fait état l'annexe 1 du *Document de consultation*, l'Office devrait privilégier celles qui touchent l'ensemble des citoyens comme la publication dans le *Protégez-vous* de décembre 2001 d'un article faisant la promotion des fabricants d'ordinateurs portables "linguistiquement" conformes, ou la campagne d'information intitulée *J'achète en français* au cours de l'exercice 2001-2002. La francisation des milieux de travail ne peut se faire sans un appui très majoritaire de la population québécoise. De telles mesures s'avèrent doublement rentables, elles francisent et confortent la population québécoise dans son droit de vivre et de travailler en français. (IF, 2003 : 17)

« Les autres mesures à privilégier sont celles qui permettent à la société civile de s'impliquer dans le dossier linguistique comme le programme de subventions à l'intention des centrales syndicales. Franciser les milieux de travail ne se fera qu'avec le concours des patrons, des syndicats, des organisations professionnelles et des travailleurs. (IF, 2003 : 18)

Mouvement national des Québécois :

Le Mouvement national des Québécois suggère d'avoir des campagnes de sensibilisation sur l'intérêt d'avoir des services en français et distribuer des formulaires de plainte. Les droits des consommateurs doivent être plus connus du public. Mais d'abord, il faut voir les outils qu'on a et les améliorer. (MNQ)

Université de Sherbrooke :

« Nous croyons qu'il faut être prudent et vraiment cibler les endroits où la possibilité de dérapage est importante. » (US, 2003 : 5)

Conseil des relations interculturelles :

« Le Conseil réitère son appui à une démarche incitative plutôt que coercitive ainsi qu'à la reconnaissance et à l'appréciation des efforts des immigrants pour se franciser. » (CRI, 2004 : 10)

Ministère des Relations internationales :

« Au fil des ans, le MRI a développé des politiques visant la reconnaissance et l'établissement en sol québécois d'organisations internationales gouvernementales et non gouvernementales. (...) À l'instar des mesures incitatives de francisation proposées par le CSLF, le MRI et l'OQLF pourraient envisager une campagne de promotion conjointe auprès de quelque 80 organisations internationales présentes au Québec afin de mieux faire connaître la politique québécoise sur l'usage du français au travail. » (MRI, 2003 : 6)

LA RESPONSABILISATION DES PARTENAIRES

Cette proposition comporte plusieurs volets : la mobilisation des partenaires, le partenariat avec les comités et les tables de main-d'œuvre, et la priorité à accorder à la francisation des tâches associées à l'emploi des nouvelles technologies par un nombre important d'employés.

Constats : Les interventions ont mobilisé les ministères et organisme gouvernementaux, le milieu des affaires, les centrales syndicales, les mouvements nationaux francophones, le milieu de l'éducation et les ONG. Il y a consensus sur l'importance de conscientiser les directions d'entreprises mais aussi les travailleurs eux-mêmes. Les questions qui se posent sont les suivantes : **comment** faire le partenariat, la loi ne créant d'obligation en matière de francisation qu'aux entreprises ; et **qui** devrait être un partenaire. Il y a aussi accord sur l'idée d'impliquer les comités paritaires, les comités sectoriels de main-d'œuvre et les tables sectorielles dans la francisation des entreprises et des travailleurs : les ministères et organismes concernés sont d'accord là-dessus. Pour la francisation des tâches associées aux nouvelles technologies, les ministères et organismes nous répondent que c'est chose faite.

Solutions : Comment faire le partenariat : il faut, pour y arriver, le déploiement d'une gamme de moyens allant de **(1)** campagnes d'informations (dépliants, par exemple) et de sensibilisation, auprès des directions d'entreprises et auprès des travailleurs ; **(2)** aux incitatifs financiers ou compensations financières à celles des entreprises qui intègrent la question de la francisation à leurs activités quotidiennes ; **(3)** prévoir l'ajout de ressources humaines et financières à l'OQLF pour ce faire ; **(4)** travailler en concertation avec les ministères, notamment avec l'OPC.

Pour la réponse à la question **qui** devrait être partenaire, l'intérêt manifesté est général bien que des organisations aient été nommément proposées : **(5)** l'OQLF, à cause de sa position stratégique dans le dossier de la francisation et avec lequel plusieurs instances travaillent ou expriment le désir de travailler (qui devrait d'ailleurs recruter des représentants du milieu patronal pour faire partie de son conseil d'administration) ; **(6)** la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) à la table de laquelle tous les milieux de travail et les milieux professionnels sont représentés, et son partenaire naturel, Emploi-Québec ; **(7)** les milieux professionnels, qui souhaitent que le CSLF leur décrive clairement ce qui est attendu d'eux ; **(8)** l'Office de protection du consommateur (OPC) qui accueillerait

avec plaisir des recommandations spécifiques le concernant et qui pourrait jouer un rôle majeur dans les campagnes de sensibilisation grand public ; **(9)** les comités paritaires (de francisation), les comités sectoriels de main-d'œuvre et les tables sectorielles de main-d'œuvre qui seraient « invitées » par Emploi-Québec à intégrer la question de la francisation des entreprises et des travailleurs à leurs activités ; **(10)** le milieu de l'éducation, dont les universités et la Conférence des recteurs ; **(11)** les syndicats et les associations de travailleurs ; **(12)** les entreprises elles-mêmes.

« Cette approche nous plaît davantage qu'une approche réglementaire, bureaucratique et punitive. Elle peut être plus exigeante d'implantation à court terme mais les résultats d'une telle approche sont certainement prometteurs. Elle a aussi le mérite d'impliquer les gens du terrain. Toutefois, sa réussite est directement proportionnelle à l'assurance d'une **véritable volonté politique**. » (CPQ, 2003 : 3) La France a créé en novembre 1999 un Conseil supérieur de la langue française qui est présidé par le Premier ministre lui-même. (...) La situation du français au Québec est très différente de celle de la France. Nous devons être davantage vigilants à la survie du français dans un contexte de mondialisation mais aussi de déclin démographique et d'immigration accrue. C'est pourquoi une approche fondée sur la responsabilisation des forces vives de la société québécoise nous apparaît prometteuse mais ne pourrait, à court terme, remplacer totalement le dispositif réglementaire actuel. Elle permettrait, dans un premier temps, d'éviter l'accroissement du fardeau des mesures coercitives et, dans un deuxième temps, de le réduire. » (CPQ, 2003 : 4)

Commentaires sur l'ensemble de la proposition

« Cette proposition mobilisatrice d'à peu près toutes les forces vives du Québec n'est pas dépourvue d'intérêt même si elle commande le déploiement de moyens (information, sensibilisation, soutien financier pour la francisation du personnel) et de ressources humaines beaucoup plus importants que ceux que l'on a consentis jusqu'à ce jour. Quand on veut se donner les moyens de ses ambitions, tout est possible. » (FTQ, 2004 : 7)

En effet, il y a consensus sur l'importance de conscientiser les directions d'entreprises (RJGAQ, CSD et MRCI) mais aussi les travailleurs eux-mêmes (RJGAQ, CSD et AQDPE). Les grandes entreprises pourraient, à leur tour, exercer une influence sur toutes les entreprises en sous-traitance avec qui elles entretiennent des liens (RJGAQ). Une priorité serait de rendre rapidement accessible aux travailleurs du Québec un dépliant contenant des informations stratégiques de base sur l'usage du français au travail. La CSD a déjà soumis cette idée à l'OQLF. (CSD) « Ces mesures pourraient être efficaces en autant que des ressources supplémentaires considérables seraient accordées pour qu'elles puissent être mises en œuvre. » (SSJB, 2004 : 8)

L'intervention de l'Université de Sherbrooke nous permet de faire le lien (inéluctable) entre formation et marché du travail : « Cette proposition constitue un appui important aux efforts menés au niveau de la formation pour valoriser l'importance de la maîtrise du français. Elle favorise, en quelque sorte, la création d'un espace culturel dans lequel baignent toutes nos étudiantes et tous nos étudiants non seulement à l'intérieur de nos murs, mais aussi en milieu de travail lorsqu'ils sont en stage dans le contexte de notre régime coopératif (4000 stages par année) ou autre. Si le milieu professionnel est mieux encadré au plan de la langue, nul doute que cela aura un effet positif sur les comportements linguistiques de la génération montante. » (US, 2003 : 4)

Enfin, le Conseil des relations interculturelles alerte le Conseil sur l'importance de garder en mémoire le fait que le Québec est une société pluraliste et que cette mobilisation vers l'usage du français doit en tenir compte : en effet, « Le Conseil croit nécessaire de rappeler la nécessité de faire coexister cette mobilisation avec le respect de la notion de pluralisme. La société québécoise n'est pas homogène. Elle se compose d'individus qui ont des identités multiples : ils se réfèrent à l'âge, au sexe, à la religion, à la région habitée, aux orientations politiques, etc. Les origines ethnoculturelles font aussi partie des éléments illustrant la diversité de la société. » (CRI, 2003 : 8)

« Selon le Conseil, toutes ces composantes doivent être perçues et valorisées comme une richesse, condition même d'une société moderne et pluraliste. Les individus doivent certes partager une langue commune publique pour pouvoir bénéficier des apports des uns et des autres et pour participer à la délibération publique et à la vie démocratique. » (CRI, 2004 : 8)

« Cependant, on ne devrait pas uniquement décrire l'appartenance au Québec par la connaissance et par l'usage exclusif de la langue française, car cette langue ne constitue pas la seule spécificité de la société québécoise. En ce sens, le fait de connaître et d'utiliser plusieurs langues même dans le milieu de travail, ce qui caractérise notamment la jeunesse québécoise issue de l'immigration, devrait être perçu comme un facteur de création de richesse pour la société. » (CRI, 2004: 8-9)

Le CSLF aimerait toutefois souligner que l'usage du français au travail (1) n'est pas un usage exclusif, (2) qu'il ne concerne que les communications à caractère public (il n'empêche pas l'usage d'une autre langue dans les échanges à caractère privé) (3) qu'il n'est pas – comme le mentionne le CRI – la seule spécificité de la société québécoise, (4) que le CSLF n'est pas opposé – au contraire – au bilinguisme et même au trilinguisme. Toutefois, les individus doivent « certes partager une langue commune publique pour pouvoir bénéficier des apports les uns des autres et pour participer à la délibération publique et à la vie démocratique. » (CRI, 2004 : 8) Cette dernière assertion du CRI représente la position du Conseil supérieur de la langue française sur tout le dossier de la langue du travail.

La mobilisation des partenaires

L'élément a) de cette proposition sur la responsabilisation des partenaires du secteur privé a donné lieu à des interventions qui nous renseignent sur les notions même de « partenaires » et de « responsabilisation », sur la nature de la responsabilisation, qui sont, sans aucun doute, éclairantes pour le Conseil.

La responsabilisation :

« Il faut cependant relever le fait que l'expression "responsabiliser les partenaires" comporte une ambiguïté certaine, la loi ne créant des obligations en matière de francisation des entreprises que pour les entreprises. Les partenaires peuvent cependant être des catalyseurs de la francisation, et ils pourraient être soutenus pour ce faire par différentes mesures allant de la sensibilisation à la compensation financière en passant par des documents d'information et des interventions ad hoc. » (OQLF, 2004 : 14)

« Il importera tout particulièrement, dans l'énoncé des lignes directrices de la stratégie proactive et partenariale, de bien faire la part des choses entre, d'un côté, la dimension incitative de certaines mesures de francisation s'appuyant sur la bonne volonté des entreprises; et de l'autre côté la nécessité, d'intérêt public, de fixer des obligations légales à ces mêmes entreprises. » (PQ' 2004 : 18)

L'OQLF comme partenaire :

« L'UQAM appuie sans réserve cette recommandation, et tout particulièrement l'article 9a. Elle a déjà fait état, un peu plus haut, de son intérêt pour travailler en partenariat avec l'OQLF et obtenir son aide conseil au besoin, et peut-être éventuellement des ressources financières, dans le but d'améliorer la qualité du français et la justesse des termes utilisés à l'Université. » (UQAM, 2003 : 10)

L'OQLF doit être plus présent, développer davantage de partenariats. Son conseil d'administration devrait recruter des représentants du milieu patronal. De l'avis de la FTQ, l'OQLF est un organisme trop discret qui devrait être plus présent et actif dans la société québécoise. Il doit mettre en évidence les difficultés de la francisation. (FTQ)

Les organismes communautaires comme partenaires :

Le partenariat est indispensable. Mais il faut aussi le faire avec les ONG : la question linguistique est collective. (TABLE et MNQ)

Les universités comme partenaires :

L'Université de Sherbrooke recommande ce qui pourrait être une démarche plus concertée des universités, qui impliquerait la Conférence des recteurs (CREPUQ) également. (US)

La Commission des partenaires du marché du travail comme partenaire :

Les propositions du Conseil doivent être soumises à la Commission des partenaires du marché du travail. Cette commission devrait faire partie de tout partenariat en francisation car les milieux de travail y sont représentés. Elle a une influence de premier plan sur Emploi-Québec. (EQ)

Les milieux professionnels comme partenaires :

« Il sera sans doute important que les organismes linguistiques qui travailleront à la mise en œuvre de ces orientations se préparent, en connaissance de cause, à décrire précisément aux milieux professionnels ce qu'on attend d'eux (nature et niveau d'engagement dans le partenariat), mais aussi les enjeux, les objectifs et les cibles de cette francisation re-dynamisée. » (OPQ, 2003 : 3)

Les associations des travailleurs comme partenaires :

« Nous sommes d'accord avec la proposition de responsabiliser les partenaires et nous sommes prêts à collaborer dans la mesure de nos moyens (...) Avec la mondialisation des marchés, nous considérons que c'est au gouvernement du Québec à prendre les moyens pour consolider la francisation des milieux de travail. » (ATG, 20004 : 2)

L'Office de protection du consommateur comme partenaire :

Essentiellement, l'OPC désire collaborer davantage à l'effort de francisation et même, faire l'objet de recommandations spécifiques de la part du CSLF visant à augmenter ses responsabilités en ce domaine. (OPC) Précisons toutefois que l'OPC ne peut prendre en charge la protection linguistique des consommateurs : le cas n'a pas été prévu par le législateur ; dans d'autres pays, la protection de la qualité de la langue du commerce fait partie du mandat des organismes de protection des consommateurs. Mais, de l'avis de l'OPC, il n'est pas possible de faire de l'information auprès des consommateurs sans parler de la question de la langue. L'OPC déplore le manque de concertation avec l'OQLF. Même avec les structures existantes, il serait possible d'agir davantage en concertation. Le jumelage des deux organismes dans certains dossiers permettrait de diminuer l'image coercitive de l'OQLF. (OPC)

Le partenariat avec les comités et tables

Cette partie de la proposition 9a pour objectif de demander aux comités paritaires créés en vertu de la Loi sur les décrets de convention collective, aux comités sectoriels de main-d'œuvre et aux tables sectorielles de main-d'œuvre d'intégrer la question de la francisation à leurs activités.

La CSD est d'accord avec l'idée d'impliquer les comités paritaires. Mais il faut aussi prévoir les moyens de faire bouger les choses. (CSD)

« En lien avec les mandats qui leur sont confiés et en tout respect de leur autonomie de gestion, les comités sectoriels de main-d'œuvre et les tables sectorielles pourraient être invités par Emploi-Québec à intégrer la question de la francisation à leurs activités, notamment celles liées à la production d'études et d'analyses, au développement de contenus de formation et d'outils en matière de gestion des ressources humaines, à la promotion de la formation continue et à la diffusion de l'information. » (EQ, 2003 : 3)

« Le succès des propositions présentées dépendra pour beaucoup de l'adhésion des partenaires du marché du travail. À cet effet, Emploi-Québec estime que la concertation, appuyée par des mesures d'accompagnement et de soutien, doit animer toute intervention dans ce domaine. » (EQ, 2003 : 3)

« La recommandation ***9b*** doit être renforcée. L'intégration de la question de la francisation aux activités des comités paritaires, aux comités sectoriels de main-d'œuvre et aux tables sectorielles de main-d'œuvre, ne devrait pas se faire à la *demande* du gouvernement, comme le suggère le CSLF, mais selon les prescriptions formelles d'une législation ou d'une réglementation appropriée. » (PQ, 2004 : 18)

« La Commission peut référer le Conseil supérieur et l'Office à la Table métropolitaine de Montréal et suggérer qu'ensemble, ils définissent une stratégie de promotion susceptible d'atténuer les écarts à l'objectif de faire du français la langue normale et habituelle de travail. » (CPMT, 2004 : 5)

Priorité aux nouvelles technologies

Cette partie de la proposition 9 invite à accorder priorité à la francisation des tâches associées à l'emploi de nouvelles technologies par un nombre important d'employés.

« Les tâches associées à l'emploi des nouvelles technologies par un nombre important d'employés sont déjà francisées. Nous faisons rapport chaque année de l'application de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information dans notre Rapport annuel d'activité. » (CSST, 2003 : 2)

« Quant à la responsabilisation des partenaires, la Direction des systèmes de l'information se dit en accord avec la mesure 9c mais estime que cette mesure n'a pas à être enchâssée dans des directives gouvernementales puisque qu'elle est déjà appliquée par la majorité des partenaires visés (gouvernement, partenariat, syndicat). » (IQ, 2003 : 2)

LA MAÎTRISE DU FRANÇAIS PAR LES TRAVAILLEURS

Audiences du Conseil supérieur de la langue française 2003-2004 :
la synthèse des commentaires que le lecteur trouvera dans ce document (C) est le fruit des discussions aux audiences sur la proposition 2 du document de consultation du CSLF, telle que libellée ci-après :

2. Apprendre le français ou le perfectionner

a) L'apprentissage du français devrait être reconnu comme un droit fondamental.

b) La formation linguistique devrait être systématiquement offerte sur les lieux de travail à tout employé qui ne maîtrise pas le français.

c) La formation linguistique sur les lieux de travail devrait être encouragée par les associations patronales et syndicales.

d) Il faut offrir à ceux et celles qui connaissent déjà le français l'occasion de perfectionner leur langue.

e) Les entreprises devraient être incitées à utiliser le 1 % de la masse salariale consacré à la formation pour les dépenses reliées (1) au perfectionnement linguistique, (2) à la formation linguistique, notamment des immigrants non francophones, ou (3) à l'alphabétisation ; la SQDM[8] devrait prendre des dispositions pour que cet aspect de la mesure soit connue des entreprises.

LA FRANCISATION DES NOUVEAUX ARRIVANTS

La majorité des interventions en francisation des nouveaux arrivants ont été faites par les organismes impliqués, gouvernementaux, non gouvernementaux et universitaires. Toutefois, sur des points plus précis (notamment les objectifs, les méthodes d'apprentissage et l'accessibilité), des opinions ont été émises également par les centrales syndicales, le milieu des affaires, le milieu professionnel et les mouvements nationaux anglophones.

Constats : De façon générale, le CSLF a constaté que beaucoup d'interventions se font en francisation des immigrants : par le MRCI (en Carrefours d'intégration) et par Emploi-Québec, par les ONG (80 % du temps partiel), par les universités, les cégeps et les commissions scolaires. Mais il remarque également que la coordination entre les deux instances gouvernementales concernées au premier chef (MRCI et Emploi-Québec) est mal assurée. Les centrales syndicales déplorent que la formation, dispensée au niveau gouvernemental, ne soit pas une formation « qualifiante », qu'elle vise

[8] La SQDM a été remplacée par la Commission des partenaires du marché du travail.

tout au plus l'employabilité. On affirme aussi que les méthodes d'enseignement ne sont pas adaptées à la réalité d'immigrants en provenance du Pakistan, de l'Inde, du Sri Lanka ou du Maghreb, et que les 1000 heures de cours ne suffisent pas à ceux dont la langue est éloignée du français. Malgré tous les efforts consentis en francisation des immigrants, il n'y a qu'environ 65 % de la clientèle potentielle qui est rejointe, et les cas d'embauche de personnel unilingue anglophone dans le réseau de la santé se multiplient. Les non-francophones, quelles que soient leur origine ou leur durée de séjour au Québec, réclament l'accès à l'apprentissage (gratuit) du français.

Solutions : Les solutions suivantes pourraient être envisagées : **(1)** une meilleure concertation entre le MRCI et Emploi-Québec, qui pourrait (peut-être) se réaliser grâce à une répartition plus nette des mandats de chacune des instances : le MRCI dispense (ou fait dispenser par le milieu de l'éducation) la formation de base (1000 heures), et Emploi-Québec assume toute formation plus pointue ou spécialisée, comme les mises à niveau, le perfectionnement linguistique, la francisation du personnel professionnel – des milieux médicaux, par exemple – etc. ; **(2)** la révision des méthodes d'enseignement du MRCI pour les adapter à différents types de clientèle ; **(3)** l'accès aux programmes de francisation pour les travailleurs non francophones, quelle que soit leur durée de séjour au Québec ; **(4)** l'accès aux programmes de francisation pour les membres de la communauté anglophone qui tardent à se franciser ; **(5)** l'accès aux programmes de francisation pour les professionnels en exercice qui ne maîtrisent pas le français : **(6)** la délivrance d'un permis de séjour aux intervenants du milieu de la santé qui serait conditionnelle à la maîtrise du français ou à l'engagement d'apprendre le français ; **(7)** l'accès aux programmes de francisation pour les immigrants non francophones (femmes à la maison, personnes âgées, etc.) qui en ont besoin ; **(8)** la mise sur pied d'un programme d'immersion pour les familles immigrantes nouvellement arrivées ; **(9)** l'embauche d'enseignants du français langue seconde issus des communautés ethnoculturelles ; **(10)** un financement continu et assuré des organismes communautaires qui s'occupent de francisation des immigrants.

« Pour la personne immigrante, la langue française constitue l'outil commun de communication avec la société québécoise et de ce fait la langue lui donne accès au marché du travail dans son domaine de compétence initiale. Le Ministère diffuse ce message d'une conception instrumentale de la langue française auprès des nouveaux arrivants et les incite à initier leur démarche d'apprentissage du français dès leurs pays d'origine de façon à pouvoir s'insérer plus rapidement sur le marché du travail une fois arrivés au Québec. Le Ministère ne peut cependant nier que la région montréalaise est de plus en plus cosmopolite et multilingue et que l'anglais est nécessaire à l'exercice de certains emplois. » (MRCI, 2003 : 1)

Les programmes de français du MRCI

« Considérant que la langue est le premier outil des travailleurs, le Ministère a amélioré son offre de service en français langue seconde pour une clientèle de plus en plus scolarisée (allongement de la durée maximale de formation à temps plein de 600 à 1000 heures, augmentation de l'enseignement du français écrit, services donnés en partenariat avec les établissements d'enseignement publics francophones). » (MRCI, 2003 : 1)

Selon les représentantes du MRCI, l'offre de service du ministère en matière de francisation est diversifiée et souple et propose du temps plein et du temps partiel. Parfois, des cours sont offerts pour 3-4 personnes. Pour avoir droit à la formation à temps plein, il faut être immigrant reçu depuis moins de 5 ans (ce qui pénalise ceux et celles dont l'intégration est plus lente, notamment les femmes à la maison). Pour le temps partiel, la durée de séjour peut être plus longue. En milieu de travail, le critère de la durée de séjour n'est pas pris en considération. 25 % des immigrants qui prennent des cours à temps partiel ont une connaissance insuffisante du français. (MRCI)

Le milieu communautaire assure 8 % de la formation à temps plein et 80 % de la formation à temps partiel. Au moment de la réforme il y a 3 ans, il avait été prévu que le milieu communautaire ferait 15 % de la formation à plein temps. Le niveau s'est toutefois maintenu à 8 %. Ce sont les cégeps et les universités qui ont pris cette part de la clientèle. En termes de répartition de la formation entre les différentes instances qui en assument la responsabilité : pour la formation à temps plein, le MRCI assume 30 % en gestion directe en Carrefour d'intégration, 62 % est assumé par les universités, et 8 % par le milieu communautaire. Pour la formation à temps partiel, 80 % est assumé par le milieu communautaire, et 20 % par les cégeps et les commissions scolaires. Le MRCI fait des achats « de places de cours » auprès des commissions scolaires (surtout en région), et fait des ententes avec des cégeps et des universités. (MRCI)

Selon les représentantes du MRCI, les ONG sont les meilleurs « distributeurs » de cours, notamment à temps partiel, parce qu'ils sont plus près du « client » (proximité du service, aide à la francisation) – surtout pour les femmes. Les cégeps et universités répondent bien aussi aux besoins exprimés. (MRCI)

Le Ministère encourage de plus en plus les immigrants à amorcer l'apprentissage du français dès l'étranger pour faciliter et accélérer leur intégration économique et sociale.

Le rôle d'Emploi-Québec

« Bien que le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration soit responsable de prendre les dispositions nécessaires pour que les personnes qui s'établissent au Québec acquièrent la connaissance de la langue française, la formation en francisation constitue actuellement une activité admissible à la Mesure de formation de la main-d'œuvre. La francisation s'adresse à des personnes sans emploi qui ont besoin du français pour s'intégrer et se maintenir sur le marché du travail québécois ainsi qu'aux personnes en emploi qui doivent connaître la langue française pour se maintenir en emploi. (EQ, 2003 : 2)

Le rôle du MRCI – qui a été le chef de file en francisation des immigrants – est d'assurer la formation de base en français, tandis que celui d'Emploi-Québec, une formation plus poussée, ce qui veut dire le recyclage professionnel (par exemple pour les ingénieurs et les pharmaciens) ou une formation complémentaire (comme cela a été le cas pour les candidates infirmières) et la réinsertion en milieu de travail (qu'EQ fait avec le MRCI). Quand le travailleur est déjà sur le marché du travail, la même mesure est ouverte aux employeurs.

Le « coffre à outils » d'EQ comporte 12 programmes qui s'adressent :

- aux individus : par l'intermédiaire de l'assurance-emploi ;
- aux gens émargeant à l'aide sociale : développement de *l'employabilité* ;
- aux « sans-chèque » : qui désirent être réintégrés au marché de l'emploi ;
- aux entreprises : pour le développement de la main-d'œuvre spécialisée. Le diagnostic est établi par EQ.
- aux personnes en emploi : où il est question d'assurer la formation qui les maintiendra en emploi (l'employé sera libéré par l'employeur ou suivra sa formation à temps partiel). Les travailleurs grecs non francisés, par exemple, pourraient être francisés à même les fonds d'EQ.

La participation de l'UQAM à la francisation

L'ouverture au monde dont veut faire preuve l'Université du Québec à Montréal se traduit non seulement « par une attitude réceptive envers d'autres cultures et d'autres langues, mais aussi par l'accueil, dans ses murs, d'étudiants d'autres communautés linguistiques (qu'ils soient Québécois, Canadiens ou étrangers), qui pourraient, grâce aux mesures de soutien et à différentes "passerelles" que l'Université mettra en place pour favoriser leur intégration, accéder à une formation de qualité en français. L'accueil de ces étudiants représente, aux yeux de l'UQAM, un véritable enjeu de société et elle est tout à fait prête à y contribuer, tout particulièrement par le biais de son École de langues. » (UQAM, 2004 : 3)

En effet, son École de langues a déjà développé une expertise reconnue dans le domaine de la francisation des immigrants scolarisés, grâce à une entente avec le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI). Elle a mis sur pied un programme original et innovateur de certificat en français écrit pour non-francophones, qu'elle souhaiterait offrir à une clientèle élargie si elle obtenait le financement approprié. (UQAM, 2004 : 1) L'UQAM fait actuellement les représentations nécessaires à cet effet auprès de différents partenaires, dont le gouvernement du Québec, qui représente évidemment un partenaire privilégié.

Les commentaires recueillis sur les programmes de francisation

L'attention du Conseil a été retenue sur plusieurs aspects de la francisation des immigrants : les objectifs, les méthodes d'apprentissage et le personnel ; la satisfaction des besoins ; l'organisation des programmes et leur diversification ; le partage des responsabilités, la concertation et le rôle de l'État.

Les objectifs et les méthodes d'apprentissage

Les objectifs d'apprentissage, les méthodes et le choix du personnel enseignant ont été discutés à plusieurs reprises pendant les audiences :
« Actuellement, nous constatons que les efforts du gouvernement à l'égard de la francisation [des personnes immigrantes ne connaissant ni le français ni l'anglais] sont fortement marqués par ce qu'on pourrait appeler "une francisation fonctionnelle". Il s'agit de rendre ces personnes aptes le plus rapidement possible au marché du travail. La connaissance de la langue exigée est en fonction des besoins de l'entreprise. En d'autres mots, cette connaissance se limite à ce que doivent savoir ces personnes pour pouvoir fonctionner dans un milieu de travail donné. » (CSQ, 2004 : 13)

En effet, la CSQ s'inquiète du fait qu'on vise uniquement une francisation fonctionnelle orientée vers *l'employabilité* immédiate et que l'étudiant ne va pas au bout du cheminement. Pour elle, il ne s'agit donc pas d'une formation réellement « qualifiante », et elle le déplore, l'État perdant ainsi une bonne occasion d'enrichir la formation du travailleur. Elle ajoute même : « Le temps alloué aux personnes immigrantes pour parfaire leur formation ou acquérir la connaissance de la langue française est de plus en plus rapetissé. Il n'est pas rare d'apprendre qu'une personne immigrante aura été forcée par Emploi-Québec d'intégrer le marché du travail, la priorité étant *l'employabilité*. » (CSQ, 2004 : 13) Pour les représentants de la Table de concertation des organismes en francisation du Québec, « Durée, continuité et proximité sont les ingrédients nécessaires en formation linguistique ». (TABLE, 2003 : 2)

Selon le Conseil des relations interculturelles, les méthodes d'apprentissage du français préconisées par le MRCI ne sont pas toujours adaptées à la réalité d'immigrants provenant du Pakistan, des Indes, du Sri Lanka ou du Maghreb ; le CRI propose que le MRCI revoie ses méthodes d'enseignement pour les adapter à ce type de clientèle. Dans la même foulée, le CRI suggère que la candidature d'immigrants qui maîtrisent bien le français et qui sont capables de l'enseigner soit retenue afin de proposer aux stagiaires des enseignants qui soient plus proches de leur culture (par exemple, une femme du Maghreb qui enseigne à d'autres femmes de sa communauté). (CRI, 2004 : 4)

La Table de concertation abonde dans le même sens en soulevant ceci : la formation offerte par le MRCI peut atteindre 1 000 heures de cours. Pour les immigrants d'origine latine, ce nombre d'heures est suffisant, en général ; toutefois, pour ceux dont les langues sont plus éloignées du français, ce nombre est insuffisant. Dans ces cas (par exemple les Chinois, les Iraniens, les Grecs), il faudrait songer à mettre sur pied des cours préparatoires à la « classe régulière » de français. (TABLE)

Les clientèles rejointes

Selon le CRI, l'offre actuelle en francisation ne rejoint que 65 % des personnes qui auraient besoin de francisation. Ce qui signifie qu'année après année, 35 % de la population à franciser n'est pas rejointe et ce nombre s'est multiplié de façon exponentielle depuis quelques années. Les *anglotropes*, également, ne sont pas rejoints par l'offre du MRCI. Ils font partie des groupes d'immigrants qui s'anglicisent beaucoup, d'où la nécessité de les atteindre dès leur arrivée au Québec. Leur francisation est d'autant plus importante qu'il s'agit, la plupart du temps, d'immigrants qui sont très scolarisés au point de départ et qui sont appelés à jouer un rôle non négligeable dans le monde du travail. (CRI)

L'Office québécois de la langue française attire notre attention sur un secteur névralgique au Québec, le secteur de la santé :

« La situation est particulièrement délicate dans le réseau de la santé où un nombre grandissant de personnes ne maîtrisant pas le français sont appelées à traiter des patients. En 1999, l'Office de la langue française évaluait à près de 600 le nombre de personnes qui, en formation médicale ou en exercice, sont admises à accomplir des actes médicaux auprès du public sans maîtriser le français. » (OQLF, 2004 : 7)

Toujours selon l'OQLF,

« Il s'agit d'une faible proportion de l'effectif médical (...) mais comme ces personnes sont concentrées dans la région de Montréal, tout particulièrement dans un petit nombre d'établissements reconnus en vertu de l'art. 29.1 de la *Charte de la langue française* et associés à l'Université McGill, elles limitent l'accès des francophones à des services de santé dans leur langue. À ce nombre s'ajoutent les infirmiers et infirmières recrutés à l'étranger ou formés dans les cégeps québécois anglophones et qui arrivent sur le marché du travail sans connaissance du français. » (OQLF, 2004 : 7)

En réponse à cette problématique, l'OQLF fait une suggestion à laquelle aurait dû penser le MRCI depuis longtemps et qu'il aurait pu mettre en œuvre, soit d'exiger, pour délivrer une carte de résidence, que le candidat maîtrise le français ou suive des cours de français et ce, afin de réduire le nombre d'intervenants médicaux ne parlant pas le français. « La maîtrise du français devrait également faire partie des conditions de réussite pour obtenir un diplôme d'infirmier et d'infirmière d'un cégep anglophone ou un bac en sciences infirmières d'une université anglophone. » (OQLF, 2004 : 7)

L'accès aux programmes

Concernant l'accès aux programmes de francisation, les représentants de la Table de concertation en francisation des immigrants pensent que les programmes devraient s'adresser à tous les immigrants qui en ont besoin : que ce soit les travailleurs, les femmes à la maison, les aînés qui sont souvent marginalisés, les requérants du statut de réfugié, et tous les résidents permanents, **quelle que soit leur durée de séjour au Québec**. (TABLE, 2003 : 3) Le CRI réclame, lui aussi, l'accès à la francisation **pour les immigrants arrivés depuis plus de cinq ans.** (CRI, 2004 : 1)

Les représentants des mouvements nationaux anglophones n'ont pas raté l'occasion de faire remarquer au Conseil, à juste titre d'ailleurs, que les cours de français (« de rattrapage en français ») devraient être offerts sans frais à toute personne qui les demande, notamment aux membres de la communauté anglophone (« les Québécois d'expression anglaise ») qui ne maîtrisent pas encore bien la langue française, d'autant plus s'ils sont en emploi, et que les conditions d'apprentissage devraient être les mêmes que pour les immigrants (qui reçoivent une compensation salariale ?). (QCGN, 2003 : 2) Le CIQ suggère que des programmes de francisation ciblés soient accessibles aux professionnels en exercice. (CIQ)

En effet, si tout se passe en français au Québec ainsi qu'au travail, il serait normal qu'une attention particulière soit portée aux Québécois d'expression anglaise qui, pour toutes sortes de raisons, tardent à maîtriser le français.

La Chambre de commerce du Montréal métropolitain apporte une suggestion assez novatrice : il s'agit de mettre sur pied des programmes d'immersion pour les familles. En effet, il ne faut pas s'occuper seulement de la francisation et de l'intégration des travailleurs, mais également de l'intégration culturelle de toute la famille immigrante. L'argument majeur de cette suggestion est que le Québec perd environ 60 % des travailleurs immigrants et que cette situation doit changer. Plus vite et plus globalement le gouvernement intégrera les travailleurs immigrants, plus les chances de les retenir au Québec seront grandes. Le premier facteur de rétention des immigrants est une intégration économique réussie. Le deuxième, toujours selon la CCMM, serait l'intégration linguistique et culturelle. (CCMM) Le CSLF ne peut que souscrire à une telle proposition, à laquelle le MRCI aurait dû penser depuis longtemps.

Un autre témoignage des milieux d'affaires du Québec est à l'effet que nous avons grandement besoin de travailleurs immigrants hautement spécialisés, qu'ils soient francophones, anglophones ou allophones, et que pour les attirer et les retenir, « il faut favoriser leur intégration au marché francophone du Québec et mieux les appuyer dans leur formation ». (RJGAQ) Un programme d'immersion pour toute la famille devrait, dans ces cas-là également, rendre plus facile et plus attrayant l'usage du français dans toutes les sphères de la vie....

Selon le CRI, il serait judicieux de mettre davantage à profit le milieu communautaire pour franciser les immigrants et, à cette fin, le financer davantage (il y a maintenant une grande volonté d'intégration chez les associations ethniques). Les immigrants vont naturellement vers leurs associations ethniques qui, elles, auraient intérêt à être outillées pour franciser. Bref, le milieu communautaire a la clientèle mais n'a actuellement pas un accès facile aux services (pendant que les prestataires de services ont du mal à rejoindre la clientèle) Il apparaît donc clair qu'il faut un meilleur arrimage entre l'offre de formation et les milieux communautaires. (CRI) De plus, selon la Table de concertation, le financement des ONG qui font de la francisation devrait être en continu ; il est difficile de maintenir une organisation cohérente si le financement est intermittent ou mal assuré. On dit que les fonds sont maintenant alloués sur une base triennale : il s'agit là d'un progrès notable.

Le Conseil québécois du commerce de détail, qui possède une expertise unique en « clientèles » de toutes sortes et qui est très sensibilisé aux groupes culturels, affirme que « la formation de base devrait être donnée dans la communauté d'appartenance », question de bénéficier du soutien des proches. (CQCD) La CSQ se dit d'accord pour confier une grande part de la francisation aux organismes communautaires des communautés culturelles qui s'occupent déjà d'alphabétisation. (CSQ) Selon les ONG, il faudrait également accroître la disponibilité des cours durant les fins de semaine et dans les régions mal desservies. (TABLE, 2003 : 2)

Des représentants des milieux d'affaires suggèrent que, compte tenu des immenses sommes investies en francisation des immigrants, il y aurait peut-être lieu de revoir le fonctionnement des programmes, voir s'il faut cibler davantage les clientèles, et, surtout, revenir sur la question du suivi.

Le rôle de l'État en francisation

Enfin, le rôle de l'État en francisation des immigrants a été abordé par la majorité des participants aux audiences. Tout les intervenants sont unanimes – qu'ils soient du milieu des affaires, des ONG, des syndicats ou du monde de l'éducation : la formation linguistique des immigrants relève de la responsabilité de l'État, quel que soit le lieu où elle se donne, et cette responsabilité n'incombe ni aux employeurs, ni aux entreprises. Le milieu des affaires a été on ne peut plus clair sur cette question, mais se dit prêt, toutefois, « à être en appui au leadership de l'État dans ce domaine ».(RJGAQ, CQCD, CCMM, AMEQ)

Un autre « message » qui a été passablement martelé est le suivant : à la sélection, les immigrants devraient être prévenus qu'au Québec, la vie se passe en français. D'ailleurs, selon le Conseil du patronat, des efforts de francisation devraient être consentis en pays d'origine (sans nécessairement que la connaissance du français devienne éliminatoire). (CPQ) La CSD lance un message similaire : le message du gouvernement du Québec auprès des candidats à l'immigration doit être clair sur l'usage du français au Québec. Il faut que les immigrants comprennent qu'ils doivent s'adapter et qu'ils ne peuvent espérer travailler seulement en anglais. (CSD)

Le rôle d'Emploi-Québec

Quelques intervenants ont soulevé un point concernant le rôle joué par Emploi-Québec en francisation : après épuisement des 1000 heures d'apprentissage du français, EQ inciterait les immigrants à prendre des cours en anglais, ce à quoi s'opposent farouchement les intervenants en question. À ce titre d'ailleurs, la question de la coordination entre les différents ministères concernés par la francisation est revenue à plusieurs reprises. En effet, syndicats et ONG voient dans des événements semblables qu'ils qualifient d'aberration, une urgente nécessité de concertation, ce qui contribuerait à éviter les déraillements...

LA FORMATION SUR LES LIEUX DE TRAVAIL

La formation des travailleurs immigrants sur les lieux du travail est l'affaire du MRCI, des syndicats et des entreprises. Les deux centrales syndicales impliquées et le MRCI sont donc les instances qui ont le plus traité cette question, contribuant ainsi à faire avancer le débat. Par ailleurs, sur l'identification des besoins et la responsabilité des entreprises, la plupart des associations patronales ont émis des commentaires, sans compter la Table de concertation, directement concernée par la francisation des immigrants.

Constats : Tous sont d'accord pour dire que le milieu de travail est le meilleur facteur d'intégration socio-économique des immigrants. Des interventions intéressantes ont été faites en milieu de travail par le MRCI, sous l'égide des centrales syndicales. En effet, une somme d'énergie considérable a été investie par les services du MRCI et par les centrales elles-mêmes dans la mise au point de sessions de cours. Toutefois, l'évaluation des résultats, faite par le MRCI, est mitigée (trop d'embûches entravent la dispense des cours) et le ministère souhaite se « repositionner » dans ce dossier. Tout est remis en question : la durée des cours, les locaux, l'absence de réceptivité de l'employeur et son refus d'être responsable de quoi que ce soit (voir plus loin l'unanimité des associations patronales pour refuser la responsabilité), le contexte de l'entreprise (type d'entreprise, concentration immigrante ou non, etc.), la lourdeur du démarchage pour organiser les sessions, l'émergence de nouveaux besoins pour de la formation en langue écrite pour lesquels le ministère n'est pas préparé, bref, le tout doit être repensé avec de nouvelles formules, de nouveaux moyens. Mais il n'en reste pas moins que maîtriser la langue, ça rapporte à l'entreprise, de la même manière que la formation technique qui est directement liée à la performance de l'employé.

Solutions : (1) Appliquer rigoureusement l'article 141 de la Charte, qui prévoit une connaissance du français chez les dirigeants, les membres des ordres professionnels et les autres membres du personnel de l'entreprise, et ainsi « forcer » un peu la responsabilisation des entreprises et leur soutien ; **(2)** amender l'article 141 de la Charte de manière à intégrer la formation linguistique au mandat des comités de francisation ; **(3)** « promouvoir » et « implanter » une approche d'imputabilité

des directions d'entreprise à l'égard de la francisation ; **(4)** intégrer, à tous les programmes de francisation, une analyse des besoins (en considérant, de façon toute spéciale, les besoins particuliers des entreprises à fort taux de roulement du personnel) et ce, au moyen d'une approche conseil ; **(5)** Donner des cours aux immigrants sur les faits et réalités du marché du travail québécois, ce qui devrait contribuer à leur intégration socio-économique ; **(6)** créer des « cliniques linguistiques », sur le modèle de la France (les Mutuelles), en concertation avec le privé, et regrouper les travailleurs par niveaux d'apprentissage ; **(7)** développer de nouvelles formules, de nouveaux moyens (ce que nous verrons au dernier point de ce document).

« La connaissance insuffisante du français constitue l'obstacle principal à une intégration réussie au marché du travail. La méconnaissance du fonctionnement et des pratiques du marché du travail est également considérée comme un obstacle de taille à l'intégration en emploi. » (CSN, 2004 : 8)

L'implication des centrales syndicales : la CSN

La Confédération des syndicats nationaux (CSN) est à la source même de la formation en milieu de travail. En effet, c'est grâce à l'initiative d'un syndicat affilié à la CSN – après des démarches entreprises auprès du ministre de l'éducation de l'époque – que des projets pilotes de cours de français en milieu de travail ont vu le jour en 1991 avec la participation des centrales syndicales. Ces projets ont essentiellement rejoint des travailleuses et des travailleurs du secteur du vêtement, de l'hôtellerie et de la restauration. Ils ont été à l'origine de la création du Programme de cours de français dans les milieux de travail du MRCI. (CSN, 2004 : 8)

« Depuis 1999, grâce à une subvention du MRCI, la CSN a pu travailler de façon plus régulière à la promotion et à l'organisation de cours de français en milieu de travail. En effet, plusieurs cours de français ont été dispensés dans plusieurs hôtels montréalais : le Ritz-Carlton, le Wyndham, le Quality Suites, le Comfort Inn, le Lord Berri et le Reine Elizabeth. D'autres projets ont été présentés et certains sont encore en préparation dans les secteurs de l'hôtellerie et de l'alimentation. La CSN a même facilité la tâche à plusieurs employeurs en leur préparant des projets-types pour qu'ils fassent des demandes de subvention au Fonds national de formation de la main-d'œuvre. » (CSN, 2004 : 8). Le secteur anglophone de la Fédération de la santé et des services sociaux (FSSS-CSN), composé de syndicats présents dans 19 établissements, et représentant près de 5 000 membres, dont une forte concentration d'allophones, ont pris contact avec des représentants syndicaux pour évaluer le besoin de cours de français pour leurs membres. Des cours ont commencé au Centre

Mackay et d'autres sont en préparation ou retardés par manque de personnel de remplacement. (CSN, 2004 : 9)

Selon la CSN, même s'ils sont modestes, et s'adressent souvent à de petits groupes de travailleurs – qui ont peu ou pas eu accès aux cours donnés en COFI – ces expériences de francisation en milieu de travail répondent à des besoins particuliers de disponibilité, de proximité des lieux de formation, de flexibilité des horaires. Le décloisonnement entre les employés et la valorisation que peut donner cet apprentissage sont aussi des atouts en faveur des cours en milieu de travail. En effet, pour les travailleurs, l'apprentissage du français permet d'avoir accès à des promotions, de décloisonner les emplois et, par exemple dans l'hôtellerie, d'avoir accès à des postes plus rémunérateurs, comme ceux où l'employé est en contact avec la clientèle. Une personne qui ne parle pas le français n'a pas accès à ces postes. De son côté, l'employeur bénéficie d'une plus grande polyvalence de son personnel. (CSN, 2004 : 8)

La réussite de telles sessions de formation requiert toutefois une collaboration soutenue entre le syndicat et l'employeur. C'est ce qui s'est passé dans des expériences réussies, mises de l'avant par la Fédération du commerce (CSN), à l'Hôtel Reine-Elizabeth, au Centre Sheraton, au Grand Hôtel Radisson, au Château Royal, pour en citer quelques-unes. (CSN, 2004 : 8)

Cependant, organiser des cours dans le milieu de travail semble requérir – nous verrons plus loin que le MRCI fait le même constat – beaucoup d'énergie de la part du syndicat, et ce, bien avant la première inscription. Les représentants syndicaux, déjà débordés par les autres responsabilités syndicales, n'ont souvent pas le temps de prendre en charge toutes les étapes nécessaires à l'organisation de telles sessions de formation et recourent à leur syndicat pour en assumer la majeure partie. La faramineuse quantité d'énergie consacrée à l'organisation de cours en milieu de travail est due, en partie, à la « tiédeur » des employeurs qui, souvent, sont loin de considérer une telle formation comme prioritaire. En effet, il semble y avoir une baisse d'intérêt des employeurs pour ce type de formation (et les syndicats ne sont pas toujours en bonne position pour négocier avec le patron – parce qu'ils sont trop petits ou absents). On peut imaginer que, dans les lieux de travail où il n'y a pas de syndicat, l'organisation de cours est, à toutes fins utiles, impensable, à de rares exceptions près. (CSN) Toutefois, la CSN mentionne que ce travail long et ardu a commencé à porter ses fruits. (CSN, 2004 : 9)

L'expérience de la CSN au sein d'un grand nombre d'entreprises de tous les secteurs va dans le même sens que les conclusions de l'ensemble des intervenants prodiguant des services visant l'insertion (un premier emploi) et l'intégration (emploi qui se rapproche le plus de ses compétences) au marché du travail des personnes immigrantes. (CSN)

« De nombreuses études viennent confirmer le fait que la connaissance insuffisante du français constitue l'obstacle principal à une intégration réussie au marché du travail. La méconnaissance du fonctionnement et des pratiques du marché du travail est également considérée comme un obstacle de taille à l'intégration en emploi. C'est pourquoi nous croyons que le monde syndical devrait être mis davantage à contribution dans les cours dispensés sur la connaissance du marché du travail. (CSN, 2004 : 8)

L'implication des centrales syndicales : la FTQ

« L'intégration dans les milieux de travail, comme l'intégration des personnes immigrantes à la société québécoise, passe par l'apprentissage du français. (...) [À cet effet,] nous sommes d'avis que la formation linguistique devrait être systématiquement offerte sur les lieux de travail à tout employé qui ne maîtrise pas le français. (FTQ, 2004 : 3)

Pour y arriver, la Fédération des travailleurs du Québec affirme devoir promouvoir et implanter une « approche d'imputabilité des directions d'entreprises à l'égard de la francisation ». (FTQ, 2004 : 2) Dans plusieurs entreprises, les efforts de francisation se terminent lors de la réalisation d'un certain nombre d'éléments de l'article 141 de la Charte et se voient couronnés par la remise d'un certificat de francisation. Mais « Il est clair que la francisation des entreprises n'aura de succès que dans la mesure où les personnes qui y travaillent pourront apprendre le français ». (FTQ, 2004 : 2-3) La position de la FTQ se situe donc dans le prolongement de la francisation des entreprises.

« Même si la loi prévoit à l'article 141 une définition limpide du but du programme de francisation, les entreprises et l'Office québécois de la langue française ont surtout mis l'accent sur certains volets de la francisation au détriment d'autres. C'est ainsi que la francisation du personnel de l'entreprise a été souvent mise de côté. » Des énergies considérables ont été consacrées à franciser les installations, équipements et échanges internes des entreprises sans se demander, dans bien des cas, si les utilisateurs et utilisatrices possédaient les compétences linguistiques nécessaires. (FTQ, 2004 : 3)

C'est à partir de ces constats que la Fédération a développé deux approches particulières : l'une axée sur la francisation des milieux de travail, et l'autre sur la francisation des personnes, en offrant aux syndicats la possibilité de développer, sur les lieux de travail ou non, des cours de français oral et écrit pour leurs membres allophones. Un exemple souvent cité est celui de la compagnie Peerless, qui a obtenu sa certification, mais dont 80 % des employés sont allophones. La FTQ a consulté l'OQLF et le MRCI pour arriver à négocier avec l'employeur la mise sur pied de classes de français, destinées d'abord aux chefs d'atelier, puis aux travailleurs. (FTQ)

« Pour mettre l'accent sur le volet qui nous semble avoir été le plus négligé, soit la francisation du personnel, il faudra rappeler aux entreprises leurs obligations à l'égard de la francisation de leur personnel. Il faudrait aussi intégrer, comme il se doit, à tous les programmes de francisation une analyse des besoins des employés en matières d'apprentissage et de perfectionnement du français. Comme le prévoit le deuxième élément de l'article 141 de la Charte, l'analyse des besoins devra s'appliquer à tous les niveaux de la hiérarchie de l'entreprise. Cette démarche exige, bien entendu, une approche-conseil auprès de l'entreprise et l'organisation de l'enseignement. Il faut aussi sensibiliser et associer tous les partenaires concernés et allouer des moyens financiers nécessaires. » (FTQ. 2004 : 3)

La FTQ préconise donc une application rigoureuse de l'article 141 de la Charte de la langue française qui prévoit, entre autres : « la connaissance de la langue officielle chez les dirigeants, les membres des ordres professionnels et les autres membres du personnel ; » « l'augmentation, s'il y a lieu, à tous les niveaux de l'entreprise, y compris au sein du conseil d'administration, du nombre de personnes ayant une bonne connaissance de la langue française de manière à en assurer l'utilisation généralisée. » (Charte de la langue française, article 141, par. 1 et 2)

Ces deux importants témoignages nous ont conduits à réaliser que la formation en entreprises est rentable pour l'employeur. Comme le souligne la FTQ : « maîtriser la langue, ça rapporte ! », de la même manière que la formation technique, qui est directement liée à la performance de l'employé. (FTQ) D'autres témoignages, autant des milieux patronaux que des mouvements nationaux et des ONG, viendront (plus loin) appuyer ces témoignages.

Constats du MRCI quant à la francisation en milieu de travail

Les cours de français en milieu de travail offerts par le Ministère sont complémentaires de ses autres services d'intégration économique et linguistique. Toutefois, après une dizaine d'années « d'expérimentation » relative à la prestation de cours en milieu de travail, le Ministère arrive à des constats assez troublants, qui l'amènent à souhaiter se repositionner dans ce dossier. Il rencontre des problèmes qui, selon lui, limitent l'efficacité de la formation. Le rapport investissement de ressources/résultats serait déficitaire et il y aurait lieu de revoir l'intervention avec de nouveaux moyens.

En effet, dans une entreprise dont la langue d'usage n'est pas le français, la durée du cours – qui est de 4 heures par semaine dans la majorité des cas – est totalement inefficace et ne permet pas un apprentissage significatif. De plus, l'employeur ne voit pas d'avantage à donner des cours de français à ses employés. À preuve, il refuse souvent de rémunérer l'employé pendant les heures de cours même si ces derniers sont gratuits. Il arrive aussi souvent que les locaux destinés à la formation soient inadéquats. (MRCI, 2003 : 2) On voit mal, dans un tel contexte, comment les employés peuvent être motivés à apprendre le français.

Un autre problème soulevé par le MRCI est que, dans les grandes entreprises où il y a une concentration d'immigrants (comme la compagnie Peerless), « le taux de roulement de la main-d'œuvre est si élevé que le ministère pourrait y donner des cours pendant la durée de vie de l'entreprise. » (MRCI, 2003 : 2-3)

Pour ce qui est du démarchage auprès des entreprises « potentiellement clientes », il est démesurément long et ardu, particulièrement « lorsque ce sont des entreprises où il y a concentration d'immigrants. (MRCI) L'absence de liens du MRCI avec les associations d'employeurs n'aide pas non plus à assurer un démarchage efficace. (MRCI, 2003 : 2)

Il y a donc « énormément de sensibilisation à faire auprès des employeurs afin qu'ils manifestent un certain engagement envers la francisation de leurs employés et afin, également, qu'ils favorisent le regroupement des travailleurs à former ». (MRCI) Le ministère privilégie dans ce contexte, le partenariat avec des commissions scolaires.

Toutefois, selon l'OQLF, les cours dispensés en milieu de travail par le MRCI répondent de moins en moins aux besoins exprimés. Par exemple, le MRCI a identifié de nouveaux besoins reliés à la nouvelle économie du savoir : la formation en langue écrite. En effet, une nouvelle clientèle d'immigrants de plus en plus scolarisés manque de soutien à cet égard pour assurer son intégration à l'emploi. (MRCI) À cet effet, le ministère envisage de s'engager dans une voie, selon lui, prometteuse : la formation sur mesure.

Le Ministère veut donc repositionner ses cours de français en milieu de travail par rapport à ses services de formation à temps partiel actuels et en développement (avant et pendant l'insertion en emploi) et par rapport à de nouveaux outils d'apprentissage comme la formation en ligne. De plus, en l'absence d'un test unique de compétence linguistique pour le français, il faudrait déterminer quel niveau de maîtrise du français ces programmes de formation devraient viser et se préoccuper de la reconnaissance formelle qui en est faite. (MRCI, 2003 : 4)

En plus de l'augmentation nécessaire du budget consacré à ce programme, il faudrait trouver des moyens d'accroître l'intérêt des travailleurs pour cette formation linguistique en milieu de travail et créer des conditions plus propices à l'apprentissage. Il est encore très difficile dans certaines entreprises d'offrir sur place des cours de français, notamment dans des usines de fabrication, des ateliers de couture, des entrepôts, dans les établissements éloignés des grands réseaux de communication, sans parler de la difficulté de suivre des cours de langue après une journée éreintante et mal rémunérée. Les tables de concertation organisées par le MRCI ne semblent pas avoir donné jusqu'à maintenant tous les résultats escomptés.

Les objectifs de la francisation

Le milieu des affaires souligne volontiers l'effet bénéfique des cours en milieu de travail, notamment dans le secteur de l'électronique, « qui ont contribué à améliorer le climat de travail ». (CPQ) Quand l'adoption d'une langue commune est possible, il est sûr que la communication entre les employés de tous les niveaux hiérarchiques s'en trouve grandement améliorée. La langue est devenue le premier outil de travail de la majorité des travailleurs. Selon le CPQ, le milieu de travail est le meilleur facteur d'intégration socio-économique des immigrants, sans compter les liens affectifs qui s'y créent. Adopter une langue commune au travail, ça rapporte, quitte à consentir les efforts nécessaires pour former, linguistiquement, les non-francophones.

L'identification des besoins de formation

Il y a 54 000 établissements commerciaux au Québec et 20 000 à Montréal et un taux de roulement des employés énorme. Par ailleurs, c'est la compétence et la productivité qui sont prioritaires, pas nécessairement la compétence linguistique. Alors, comment aborder le problème de la formation de base ? par secteurs ? En regroupant les besoins ? (CQCD) C'est le Conseil québécois du commerce de détail qui pose la question.

Les besoins de formation en milieu de travail semblent plus criants (1) dans les entreprises de 50 employés et moins, là où la francisation est le plus difficile à obtenir ; (2) dans les entreprises où il y a une forte concentration d'immigrants, comme dans l'industrie du textile et du vêtement ; (3) dans certains secteurs comme le secteur manufacturier que l'on devrait mettre en priorité. L'association des manufacturiers et exportateurs du Québec nous faisait remarquer que « La maîtrise du français n'est peut être pas une compétence que toutes les entreprises exigent de tous leurs employés (experts étrangers par exemple ou encore responsables des ventes aux pays étrangers). » (AMEQ, 2004 : 2)

Le CRI soulevait qu'il y a de plus en plus de PME complètement ethniques où on se passe à la fois du français et de l'anglais. C'est tout un réseau économique parallèle. Il faut démontrer à ces entreprises qu'il y a des bénéfices économiques à parler le français (ne serait-ce que pour attirer la clientèle francophone). Ces entreprises seraient nettement plus ouvertes à la francisation si elles percevaient un avantage économique à le faire, comme celui de donner le service en français à une clientèle francophone.

La responsabilité des entreprises

Par ailleurs, le milieu des affaires ne veut pas se voir imposer ni les contenus de formation, ni les coûts – et à ce sujet, il y a unanimité des organisations patronales – ni même la présence sur place des formateurs : « Le plancher de l'usine n'est pas une salle de classe ! » (AMEQ, 2004 : 2) Les entreprises demeurent les mieux placés pour identifier leurs besoins.

Selon l'AMEQ, Il n'y a pas de bonnes raisons pour que le gouvernement confie aux associations patronales la responsabilité de la formation en entreprise qui est, somme toute, éloignée de leur mandat.

« L'apprentissage du français, de même que son perfectionnement si nécessaire, est un rôle qui appartient à l'État et qui doit demeurer ainsi, soit par l'intermédiaire du système québécois de l'éducation pour ce qui est des Québécois déjà bien établis, soit via le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration dans le cas des immigrants ou nouveaux arrivants non francophones. » (CQCD, 2003 : 7)

« Nous estimons que le rôle des détaillants, en terme de responsabilité, consiste à s'assurer que toute formation professionnelle préconisée ou exigée par l'entreprise envers ses employés leur soit offerte en français. Soulignons de plus que la majorité des détaillants assujettis au processus de francisation se font un devoir d'exiger de leurs employés l'utilisation du français dans le cadre de leurs fonctions. » (CQCD)

Le MRCI est d'accord sur un de ces points : « Quel que soit le milieu où on peut rejoindre les travailleurs, les cours de français doivent être davantage axés sur leurs besoins de formation. » (MRCI, 2003 : 4)

Les conditions d'apprentissage

Selon la Table de concertation en francisation, les conditions d'apprentissage en milieu de travail ne sont pas très favorables. Pour pallier cet inconvénient, la Table suggère d'établir des cliniques linguistiques en concertation avec le privé, ce qui permettrait de distribuer les apprenants dans des groupes correspondant à leur niveau. Ces formules ont été testées ailleurs, en France notamment, où des Mutuelles de formation ont été mises sur pied, permettant ainsi de mettre à profit les savoirs collectifs. L'offre actuelle en francisation manque énormément de flexibilité. (TABLE)

Les comités de francisation

En ce qui concerne la recommandation du Conseil concernant le rôle des associations patronales et syndicales, une proposition beaucoup plus concrète est faite à ce sujet : amender l'article 141 de la Charte de la langue française de manière à intégrer la formation linguistique au mandat des comités de francisation.

LE FONDS NATIONAL DE FORMATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

La loi 90 (loi du 1 % ou loi sur les dépenses administratives aux fins de formation) oblige les entreprises à contribuer financièrement à la formation de leur personnel jusqu'à concurrence de 1 % de leur masse salariale. Les sommes non dépensées sont amassées dans le Fonds national de formation de la main-d'œuvre.

Constats : Depuis janvier 2004, les entreprises dont la masse salariale se situe entre 250 000 $ et un million sont maintenant soustraites, par le gouvernement Charest, à l'application de cette loi, qui ne concerne plus, dorénavant, qu'environ 10 000 entreprises. La démarche de francisation des membres d'une entreprise – pour ne citer que cet exemple – deviendra encore plus difficile dans ce nouveau contexte. La diminution du Fonds national de formation de la main-d'œuvre est évaluée à ± 49 millions. Les deux instances les plus concernées sur le plan de la gestion de ce fonds sont la Commission des partenaires du marché du travail et Emploi-Québec. Les plus touchés sont les travailleurs (environ le ¼ des travailleurs québécois et notamment les travailleurs immigrants non francophones) et leurs représentants, les syndicats. Les intervenants sur cette question ont été les deux instances gouvernementales concernées, les syndicats, les ONG qui s'occupent de francisation des immigrants et les associations patronales. Les opinions émises sont aussi diversifiées qu'il y a de groupes d'intérêt. Particulièrement sur le rôle du Fonds national, les associations patronales affirment que le perfectionnement linguistique, la francisation des immigrants et l'alphabétisation ne font pas partie de la mission du Fonds. Emploi-Québec et la CPMT disent qu'au contraire, l'aide financière allouée par ce fonds peut permettre aux nouveaux arrivants non francophones d'acquérir une première maîtrise du français et aux analphabètes de se scolariser. Certes, ces missions n'étaient pas dans le mandat originel d'Emploi-Québec mais ce dernier accorde une attention particulière aux projets liés au développement des compétences en matière d'alphabétisation et de francisation, projets admissibles au Fonds national de main-d'œuvre. Par ailleurs, l'utilisation de ce fonds par les entreprises est si compliquée à gérer que ces dernières ne sont pas intéressées à l'utiliser. On qualifie le recours au Fonds national de « tracasserie administrative ».

Solutions : Malgré les tracasseries administratives (qui peuvent être résorbées, croyons-nous), le Fonds national a eu – de l'avis de la CSQ – des effets structurants sur la main-d'œuvre québécoise. Se fondant sur les protestations entendues durant les audiences, nous pensons que **(1)** le gouvernement Charest devrait revenir sur sa décision (de soustraire des entreprises à une participation à la formation de la main-d'œuvre), puisque le risque est grand de voir disparaître la « culture » de la formation chez les entreprises et **(2)** parce que cette décision entre en conflit direct avec la politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue ; **(3)** la gestion des demandes de subvention à ce fonds devrait être simplifiée, plus conviviale, pour en accroître l'efficacité ; **(4)** les associations patronales devraient être informées du type de projets qui peuvent être admissibles au Fonds (francisation, mise à jour linguistique, etc.) ; **(5)** une réflexion concertée devrait

être poursuivie par la CPMT pour trouver d'autres moyens d'inciter les entrepreneurs à ce que la formation devienne une stratégie de développement de leur entreprise.

La loi 90

Selon la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT), la loi 90 (loi sur les dépenses administratives aux fins de formation ou loi du 1 %) oblige les entreprises à contribuer financièrement à la formation de leur personnel et à faire état de leurs dépenses à des fins de formation. Les sommes non dépensées (50 à 60 millions) sont redistribuées aux entreprises sur présentation de projets de formation. La composition du *Fonds national de formation de la main-d'œuvre* est à parts égales (50-50 %) entre l'État et les entreprises. « C'est la Commission des partenaires qui gère ce fonds, constitué des sommes perçues des employeurs n'ayant pas dépensé en tout ou en partie 1% de leur masse salariale. À même ce Fonds, la CPMT accorde des subventions aux employeurs qui ont des besoins de formation excédant 1% de leur masse salariale. » (GQ, 2003 : 3) En effet, la Commission était, à l'automne 2003, en consultation pour déterminer les priorités des années à venir. L'accès aux sommes cumulées du fonds est possible jusqu'en 2006. Emploi-Québec fait un plan d'affectation annuel, influencé par la CPMT, et cette information est largement diffusée auprès des entreprises. (CPMT)

Toutefois, les entreprises dont la masse salariale se situe entre 250 000 $ et un million de dollars sont soustraites à l'application de la loi 90 depuis janvier 2004, réduisant ainsi le Fonds national de formation de la main-d'œuvre. « Selon les plus récentes données (2000), seulement 35 000 des 250 000 entreprises étaient assujetties à la loi. Or, en portant le seuil d'assujettissement de la masse salariale à un million de dollars, la loi ne s'appliquera plus qu'à 10 000 entreprises. Avec la modification annoncée, près du quart des travailleuses et des travailleurs ne sera plus couvert par la loi, les comités sectoriels et les comités d'adaptation de la main-d'œuvre ne recevront plus les sommes qui leur permettaient d'améliorer le financement de projets de développement de la main-d'œuvre. En conséquence, il leur sera très difficile de développer une terminologie sectorielle, de favoriser le partage d'expériences et la mise en commun des ressources financières et techniques. » (CSQ, 2004 : 12-13)

« La démarche de francisation des entreprises deviendra encore plus difficile dans le contexte des changements apportés à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre. (,,,) Cette loi avait pour objectifs d'améliorer la formation de la main-d'œuvre et de répondre aux besoins des travailleuses et des travailleurs. Au cours des six années de son application graduelle, malgré les irritants soulevés, cette loi a eu des effets structurants, notamment la consolidation des 26 comités sectoriels de main-d'œuvre exerçant dans leur champ respectif et du comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour les personnes immigrantes, facilitant ainsi leur intégration et leur maintien en emploi. » (CSQ, 2004 : 12-13)

Selon la CPMT, il n'y a pas eu beaucoup de réflexion préalable du gouvernement Charest avant de modifier l'assujettissement des entreprises. La question du financement est, en effet, préoccupante puisqu'il y a eu diminution du fonds de ± 40 millions. La décision du gouvernement n'est pas de nature à permettre des progrès sensibles en matière d'apprentissage du français en milieu de travail, puisque le nombre d'entreprises qui échappent à la mesure est énorme. (CPMT)

L'utilisation du Fonds national

Selon l'OQLF, les entreprises sont informées des dispositions leur permettant d'utiliser les dépenses de formation en français pour respecter leurs obligations en vertu de la loi 90. (OQLF, 2004 : 8) Toutefois, les témoignages nous apprennent que le Fonds national n'est pas suffisamment utilisé pour la francisation de base ou la mise à niveau, parce que les exigences reliées à son recours ne sont pas *facilitantes*, c'est le moins que l'on puisse dire. Selon le CAMO, il faudrait que ce Fonds soit géré avec plus de souplesse au niveau des critères d'admissibilité des projets de formation. « Il y aurait lieu de faire davantage appel aux possibilités offertes par la Loi 90, que ce soit pour l'apprentissage du français de base ou pour celui du français technique. » (CAMO, 2003 : 3)

En effet, selon le témoignage des représentants de la FTQ, très peu de projets de francisation sont soumis par le biais du Fonds. Même dans les *Mesures actives d'Emploi-Québec* (800 millions de fonds fédéraux mais aussi provinciaux), on retrouve peu de demandes de ce type. Il y a sûrement un effort à faire pour mieux utiliser ces ressources. (FTQ)

Le rôle du Fonds national de la main-d'œuvre

Les opinions sur le rôle du Fonds national de la main-d'œuvre se sont polarisées en trois façons de le voir. En effet, dans les milieux patronaux notamment, on pense que l'incitation au perfectionnement linguistique, à la formation linguistique des immigrants et à l'alphabétisation ne relève pas de la mission d'Emploi-Québec. Par ailleurs – position plus modérée cette fois – on pense que le Fonds national ne vise pas une formation pointue en français, à moins que le secteur industriel visé requière une connaissance approfondie de la langue française. (CPQ, 2003 : 1)

« L'investissement des entreprises doit servir avant tout et en priorité à assurer l'emploi, la productivité et le développement d'une main-d'œuvre qualifiée capable de répondre aux besoins changeant de l'environnement concurrentiel auquel les entreprises doivent faire face. C'est à l'intérieur de ces grands paramètres qu'Emploi-Québec doit œuvrer et orienter ses actions et ses efforts incitatifs. » (CQCD, 2003 : 7-8)

Le Conseil supérieur de l'éducation est d'avis que le fonds national devrait être uniquement destiné à la formation linguistique reliée au travail, et non à la formation linguistique des allophones ou à l'alphabétisation. Le Fonds national devrait poursuivre des objectifs associés au développement du marché du travail et des services en matière d'emploi, qui seraient la raison d'être de cet organisme.

Les positions de la Commission des partenaires du marché du travail sont pourtant claires – et publiques – au sujet du rôle du Fonds national :
« (...) L'aide financière d'Emploi-Québec est disponible pour permettre aux nouveaux arrivants, immigrants de l'étranger ou migrants canadiens anglophones d'acquérir une première maîtrise du français. Environ 4 000 travailleuses et travailleurs auraient profité d'une mesure à cette fin, en 2002-2003. De plus, dans le cadre de la mise en œuvre de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue, la Commission supporte les initiatives d'Emploi-Québec en matière d'alphabétisation. » (CPMT, 2004 : 3)

Emploi-Québec également a établi ses objectifs de façon non équivoque :
« Dans le contexte de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, les responsabilités d'Emploi-Québec sont de promouvoir la qualification de la main-d'œuvre et de fournir le support conseil et technique aux employeurs assujettis à la Loi. De ce point de vue, Emploi-Québec n'a pas comme premier rôle d'inciter les employeurs assujettis à la Loi à réaliser des activités de formation liées au perfectionnement linguistique, à la formation linguistique et à l'alphabétisation pour se conformer à la Loi. Néanmoins, le Programme de subvention pour la formation de la main-d'œuvre en emploi accorde une attention particulière aux projets comportant des activités liées au développement des compétences en matière d'alphabétisation et de francisation. Ainsi, contrairement aux autres projets présentés dans ce programme, aucun plafond de masse salariale n'est prévu pour l'admissibilité des promoteurs de telles activités au programme. En outre, un bulletin d'information est acheminé à l'ensemble des employeurs assujettis (environ 35 000) les informant qu'il est possible de recevoir une aide financière pour la réalisation d'activités de formation dont celles liées à l'alphabétisation et la francisation. Ces informations sont également disponibles sur le site Internet d'Emploi-Québec. » (EQ, 2003 : 2)

En ce qui concerne le budget consacré par Emploi-Québec à la formation, il est de l'ordre de 52 % du budget total. En francisation, pour 2001-2002 : 6 037 700 $; en 2002-2003 : 7 365 700 $; et 2003 (en partie) : 6 606 900 $.

L'apprentissage et le perfectionnement du français notamment pour les immigrants non francophones sont reconnus comme dépenses admissibles dans le cadre de la loi 90. Il en est de même pour l'alphabétisation de ceux et celles qui ne savent pas lire ou écrire. « Les dépenses des entreprises pour l'initiation au français et pour l'alphabétisation sont reconnues admissibles pour justifier le 1 % prévu à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre. Le sont aussi les dépenses encourues aux fins de perfectionnement du français. » (CPMT, 2004 : 3) La francisation des immigrants et l'alphabétisation font toujours partie des priorités de la Commission. La formation en emploi consiste aussi dans l'ajustement aux TIC et le perfectionnement relié à la tâche. Mais l'initiative de la formation est dans le « camp » des entreprises.

« Dans le cadre du Fonds national de formation de la main-d'œuvre, le développement des compétences liées à l'alphabétisation et à la francisation bénéficie de conditions d'admissibilité particulières pour les projets présentés dans ce programme. (...) Également, par la Mesure de formation de la main-d'œuvre (MFOR), la formation en francisation constitue une activité admissible selon les dispositions générales de la mesure. Ces activités s'adressent à des personnes sans emploi qui ont besoin du français pour s'intégrer et se maintenir sur le marché du travail québécois ainsi qu'aux personnes en emploi qui doivent connaître la langue française pour se maintenir en emploi. » (EQ, 2003 : 2)

Les contraintes pour utiliser le 1 %

Les entreprises connaissent la possibilité de recourir au Fonds national de main-d'œuvre, mais la bureaucratie entourant la gestion de ce fonds est telle que les entreprises ne sont pas intéressées à l'utiliser. Les entreprises préfèrent donner un chèque au Fonds parce c'est tout simplement moins compliqué, moins bureaucratique.

Beaucoup d'entreprises engageant des immigrants sont des PME. Même si elles ont la taille requise, elles n'utilisent pas le fonds qu'elles considèrent trop compliqué à gérer. On sait que les salariés ne reçoivent pas de salaire pour la période de cours suivie pendant les heures de travail, mais recourir au fonds national semble trop compliqué : c'est un processus complètement bureaucratisé. Or, dans les PME, il faut que le salaire de l'employé en formation soit assuré pour que la formation fonctionne.

Pour les petites entreprises, recourir au Programme du Fonds est une tracasserie. Les petites entreprises sont généralement gérées par leur propriétaire (qui travaille 70 heures par semaine), qui n'a ni le temps ni le goût de loger une demande de formation. La structure de notre économie est fondée sur les PME. Il y a un taux de roulement très grand (notamment en informatique) dans les PME, et la gestion des ressources humaines n'y est pas prioritaire.

Conclusion

La décision récente du gouvernement Charest de rehausser la barre de la masse salariale (de 250 000 $ à 1 000 000 $) en deçà de laquelle un employeur n'est pas obligé de dépenser le 1 % en formation de sa main-d'œuvre a soulevé un tollé de protestations de la part de tous les intervenants aux audiences. Cette décision est entrée en vigueur le 1er janvier 2004. Les médias ont déjà fait état du fait qu'ainsi, plusieurs milliers de PME n'auront plus l'obligation de dépenser pour former leur main-d'œuvre. « Cette décision est catastrophique du point de vue de toute politique de formation linguistique en entreprise. En effet, les PME ne seront pas incitées à investir dans la francisation de leurs salariés puisqu'ils n'auront plus à dépenser en formation de la main-d'œuvre à quelque titre que ce soit. » (GQ, 2003 : 3)

« Le gouvernement Charest devrait revenir sur sa décision, notamment à cause des effets pervers qu'elle aura sûrement sur la formation linguistique en entreprise. » (GQ, 2003 : 3) Il semble bien que le gouvernement n'a pas pris le temps d'évaluer les effets de cette décision, notamment sur le plan de la francisation des immigrants chez les petites et moyennes entreprises, là où, précisément, les objectifs de la politique linguistique sont plus difficiles à atteindre. Certains syndicats ont déjà engagé une lutte pour que le fonds national de formation de la main-d'œuvre continue d'être alimenté et maintenu. On sait que le taux de syndicalisation est faible dans les PME (± 50 %), et donc que les syndicats, qui ont été très actifs dans le dossier de la francisation en entreprise, ne seront pas en mesure de soutenir l'incitation des entreprises à former leurs employés. Dans le cas où 40 % de la main-d'œuvre actuelle devra être remplacée d'ici 10 ans, et que l'immigration d'allophones continuera d'aller bon train, le désengagement des entreprises en francisation n'est pas de bon augure pour la survie du français comme langue du travail au Québec !

Entre-temps, « Emploi-Québec soutient des comités de travail en francisation avec ses partenaires afin de mettre en place les conditions nécessaires pour encourager les travailleurs et les entreprises à participer à l'un ou l'autre des programmes de formation ou mesures leur permettant de se franciser davantage. (...) Il convient aussi de rappeler que *le Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue* prévoit que plusieurs ministères et organismes, dont Emploi-Québec, intensifient leurs actions en vue d'inciter les entreprises à investir dans la formation (y compris en francisation), de leurs employés. (EQ, 2003 : 2)

La Commission des partenaires pose la question de façon pertinente : « La disparition éventuelle du fonds fera-t-elle disparaître la formation des préoccupations des entreprises ? Comment arriver à développer une "culture de la formation" ? La formule des crédits d'impôt serait-elle une solution pour inciter à la formation du personnel, du personnel immigrant notamment ? La formation doit faire partie de la stratégie de développement de l'entreprise. » Il y aura aussi peut-être une commission parlementaire sur cette question au printemps 2005. La CPMT doit examiner d'autres alternatives. Il faut regarder du côté de la formation à distance ou en ligne (dans le domaine du commerce, par exemple) et de ses conditions de développement. Ou faut-il entreprendre une formation par secteurs pour les PME ? Des pistes à explorer... (CPMT)

PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT

Les intervenants aux audiences ont avancé un certain nombre d'hypothèses de solutions (il s'agit principalement du MRCI, de la CPMT, d'Emploi-Québec, et d'une association patronale de jeunes), concernant surtout la francisation des immigrants mais aussi le perfectionnement, la mise à jour linguistique et l'analphabétisme. Le Québec commencera à manquer sérieusement de main-d'œuvre en 2011, notamment de travailleurs scolarisés. On comprend alors pourquoi Emploi-Québec déploie programmes et énergie en formation, en francisation des immigrants et en alphabétisation, et pourquoi l'immigration de personnes scolarisées est si capitale pour le Québec. On comprend aussi pourquoi le maintien du Fonds national de formation de la main-d'œuvre est si important.

Constats : Les pistes proposées sont les suivantes : **(1)** la CPMT envisage de confier aux comités sectoriels la tâche de dresser un diagnostic des besoins de formation et d'identifier les contraintes de formation ; **(2)** EQ essaie de travailler par secteurs d'activités, de « mutualiser » le Fonds national pour l'utiliser de façon plus efficace et de planifier les formations par regroupements de secteurs d'activité, i.e. créer des troncs de formation qui seraient dispensés par les commissions scolaires ou les cégeps ; **(3)** le MRCI envisage d'intensifier la formation linguistique dans le pays d'origine, formation qui pourrait être ciblée (pour les infirmières, par exemple) ; **(4)** le MRCI s'est donné comme projet prioritaire de développer la formation sur mesure : le plan de cours serait conçu en partenariat avec les entreprises ou les institutions ; **(5)** le MRCI considère la formation en ligne comme une avenue prometteuse, formation pour laquelle il y a beaucoup de matériaux existants (voir l'expérience allemande dans ce texte).

Solutions : (1) Toutes ces pistes de travail sont excellentes et devraient être explorées de toute urgence ; **(2)** toutefois, le partage des responsabilités pour la formation en milieu de travail, entre le MRCI et EQ, devrait être beaucoup plus clair afin d'éviter les tiraillements dont le CSLF a été témoin. En effet, une démarcation nette devrait séparer les activités de francisation de base des immigrants – les programmes en Centres d'intégration et en milieu de travail – des activités de recyclage

professionnel et de mise à niveau. Il faudrait d'une part, dans une perspective de synergie, laisser au MRCI le soin de mettre à profit son expertise en matière d'enseignement du français langue seconde aux immigrants et, d'autre part, laisser à Emploi-Québec le soin de mettre à contribution son expertise en analyse des besoins du marché du travail et sa connaissance des milieux de travail pour mettre au point des formations ciblées ; **(3)** le mandat du MRCI ne touche pas que les immigrants en emploi mais bien tous les immigrants. À cet égard, nous proposons au MRCI d'offrir des services de francisation à ceux qui n'ont pas encore accédé au marché du travail et aux « vieux » immigrants non francisés, particulièrement les membres des communautés grecque, chinoise continentale et philippine qui, pour toutes sortes de raisons, ne se sont pas francisés.

Selon les affirmations d'Emploi-Québec, le Québec commencera à manquer de main-d'œuvre en 2011. Il y a mensuellement 30 000 postes vacants. Le taux de demande pour des travailleurs détenant un diplôme universitaire est très élevé et le stock est faible. Cette situation est très préoccupante. Si le Québec veut vivre en français au travail, ce n'est pas le temps de baisser les bras. La formation linguistique des travailleurs immigrants doit alors faire l'objet d'un travail soutenu et proactif, et le perfectionnement linguistique des travailleurs en poste ne doit pas être négligé non plus. On comprend alors pourquoi Emploi-Québec déploie programmes et énergie en francisation des immigrants et en alphabétisation.

Les perspectives dégagées par la CPMT et Emploi-Québec

En termes de perspectives de développement, la Commission des partenaires du marché du travail proposerait de confier aux comités sectoriels la tâche de dresser un diagnostic des besoins de formation, notamment en alphabétisation, en recyclage, etc. et d'identifier les contraintes dans le monde du travail concernant la francisation. D'autre part, Emploi-Québec essaie actuellement de créer des formations qui répondent aux besoins de plus d'une entreprise, c'est-à-dire par secteurs d'activité. En effet, Emploi-Québec essaie de mutualiser le Fonds pour l'utiliser de façon plus efficace et croit qu'il y a lieu de soutenir les PME avec le Fonds, par exemple en effectuant des formations appropriées par regroupements de secteurs d'activités. Une fois le diagnostic établi par les comités sectoriels, Emploi-Québec pourrait organiser des troncs de formation qui seraient dispensés par les commissions scolaires ou les cégeps.

Les perspectives dégagées par le MRCI

La formation dans le pays d'origine fait partie des projets du MRCI, qui peut faire des ententes avec un certain nombre d'organismes, comme l'Alliance française. Le ministère souhaite augmenter ce volet de formation dans les années qui viennent, en mettant à profit la période d'attente avant l'obtention du visa, raccourcissant ainsi la période d'intégration. Ces programmes pourraient être ciblés pour satisfaire à certains besoins du marché du travail (comme c'est le cas pour les infirmières, par exemple). Il semble impératif de faire progresser la francisation à l'étranger, avant l'arrivée. (MRCI)

Les cours sur mesure constituent un axe prioritaire de développement pour le ministère, notamment pour l'accession et le maintien en emploi. Les clientèles que le ministère pourrait cibler : les infirmières – pour accéder à l'Ordre des infirmières, par exemple – les ingénieurs, les travailleurs chinois de Drummondville, etc. Cette « expérience » a déjà été tentée avec succès pour les ingénieurs. Le MRCI a fait une sensibilisation auprès des employeurs pour que le plan de cours soit fait en partenariat. C'est très « porteur » quand les entreprises s'impliquent. Cela permet de donner un cours adapté à un petit nombre de personnes. (MRCI)

La formation en ligne est considérée par le ministère comme une avenue prometteuse, d'autant plus qu'il y a des médiathèques dans les Carrefours d'intégration. Voir à ce titre ce qui se fait à la Télé-Université, à McGill (le DELF et le DALF), à l'UdeM (CAFÉ), à l'Université de l'Alberta (cours Web City, « Languochat »), à Genève, etc. Il s'agit de penser autrement pour la formation en entreprise. Il y a aussi beaucoup de matériel au Québec, notamment les cours d'appoint des cégeps. L'offre de service en français est éparpillée (GQ) et il serait utile d'en faire l'inventaire pour une utilisation maximale. Nous verrons plus loin une proposition faite par un mouvement de jeunes.

Le partage des responsabilités pour la formation en milieu de travail

De son propre aveu, le MRCI « ne dispose pas d'un portrait complet de la situation linguistique dans l'ensemble des entreprises, spécialement des PME[9], et de la concentration de la main-d'œuvre d'origine immigrante qui permettrait d'obtenir une vision d'ensemble facilitant la détermination des ses priorités d'intervention. » (MRCI, 2003 : 3) Le MRCI a collaboré aux études menées par l'OQLF mais devrait s'associer davantage...

Par ailleurs, c'est dans le mandat même d'Emploi-Québec de faire des analyses du marché du travail et de prévoir les besoins. En effet, Emploi-Québec joue un rôle clé comme « producteur, utilisateur et diffuseur d'information sur le marché du travail. Son rôle de producteur de données lui permet d'offrir une information de qualité, fiable et à jour. Utilisant ces données dans sa prestation de services, Emploi-Québec occupe une position privilégiée pour bien cerner les besoins d'information des personnes et des entreprises. »[10] Il bénéficie également d'un Centre d'étude sur l'emploi et la technologie (CETECH), qui est « une unité d'Emploi-Québec dédiée à l'amélioration de la connaissance du marché du travail de l'emploi hautement qualifié et des secteurs de haute technologie. Le CETECH s'intéresse également aux différentes relations entre l'emploi et la technologie. Il produit et diffuse des analyses, des articles, des études et des avis sur des sujets reliés à ses domaines d'expertise. Ces travaux visent à informer et à éclairer la prise de décision (choix de carrière, gestion des ressources humaines, élaboration de politiques gouvernementales...), tout en favorisant une meilleure compréhension du rôle joué par le capital humain et la technologie dans la progression des niveaux de vie. »[11]

[9] Les définitions fonctionnelles de PME varient selon les intervenants; par ex. à l'OQLF, le seuil pour les comités de francisation est de 100 employés et plus, et de 50 employés et plus pour l'inscription auprès de l'Office ; à Emploi-Québec, on considère que les PME sont les entreprises de 200 employés et moins.
[10] Information tirée du site Web d'Emploi-Québec, interrogé le 3 avril 2004.
[11] Idem.

La répartition des responsabilités entre le MRCI et Emploi-Québec devrait être beaucoup plus claire afin d'éviter l'impression de tiraillements qui a été la nôtre lors des audiences. En effet, une démarcation nette devrait séparer les activités de francisation de base des immigrants – les programmes en Centres d'intégration et en milieu de travail – des activités de recyclage professionnel et de mise à niveau. Il faudrait donc d'une part, dans une perspective de synergie, laisser au MRCI le soin de mettre à profit son expertise en matière d'enseignement du français langue seconde aux immigrants et, d'autre part, laisser à Emploi-Québec le soin de mettre à contribution son expertise en analyse des besoins du marché du travail et en formations ciblées.

Une voie prometteuse : la formation en ligne

Génération Québec a porté à l'attention du Conseil une initiative de la radio d'État allemande de formation en ligne. Nous reproduisons ici intégralement les propos de cette organisation de jeunes à cause de l'intérêt qu'ils représentent.

« *Deutsche Welle,* la radio en question, a mis sur son site Internet[12] des cours de langue allemande de niveaux débutant et intermédiaire. Il s'agit de quatre séries de vingt-six (26) leçons que l'internaute peut télécharger sur son ordinateur. Chaque leçon comprend un fichier audio en format MP3 d'environ quinze (15) minutes, plus un fichier texte en format PDF qui l'accompagne. L'internaute écoute le fichier audio qui consiste en un récit avec un narrateur et des acteurs. Il va de soi que le narrateur enseigne en même temps dans la langue de l'internaute. L'internaute révise ensuite la matière (le vocabulaire appris, la grammaire, les exercices, etc.) en lisant le fichier texte. La radio d'État allemande ne manque pas d'ambition puisque ces cours d'allemand sont disponibles gratuitement sur son site et ce – et c'est là la beauté de la chose – à partir de plus d'une trentaine de langues différentes. » (GQ, 2004 : 3-4)

« Peut-on imaginer le gouvernement du Québec faire de même et mettre sur pieds des cours de français gratuitement sur l'autoroute de l'information et ce, à partir de plusieurs langues différentes et en utilisant toutes les technologies de l'information disponibles (fichiers texte, audio et vidéo). Toute page Web de tout site du gouvernement du Québec, de ses sociétés d'État, de ses municipalités, de ses partenaires, des entreprises certifiées par l'OQLF (...) devraient avoir un hyperlien sur le site de ces cours de français. » (GQ, 2003 : 5)

[12] http://www2.dw-world.de/french/sprachkurs/dwn/

« Des cours de français à distance et du matériel audiovisuel pour apprendre le français existent déjà dans nos institutions d'enseignement à divers niveaux, dans certaines bibliothèques, divers centres pour les immigrants, etc. Toutefois, ces ressources sont éparpillées et surtout, ne sont pas accessibles facilement et gratuitement via l'autoroute de l'information. Il faut ramasser et adapter le matériel existant, le numériser pour les fins de diffusion sur l'autoroute de l'information et créer du nouveau matériel. » (GQ, 2003 : 4)

« Certains diront que les cours de français sur l'autoroute de l'information ne sont pas une priorité parce que, croient-ils, les immigrants et les réfugiés à faible revenu et/ou ayant un emploi précaire n'ont pas accès à un ordinateur à la maison ni au travail. Toutefois, peut-on imaginer un travailleur qualifié non francophone et n'ayant jamais mis les pieds au Québec mais dont le Québec aurait bien besoin, naviguer sur Internet, trouver le site des cours de français du gouvernement du Québec et décider de se familiariser avec cette langue pour ensuite immigrer au Québec. Peut-on imaginer aussi un employeur, fasciné par cette nouvelle façon d'apprendre la langue française, la gratuité, la facilité d'utilisation et l'accessibilité du produit, mettre à la disposition de ses employés un ou plusieurs ordinateurs pouvant être utilisés à tour de rôle et du temps libre pour des fins de francisation ? Qu'est-ce que quinze (15) minutes par jour de cours de français gratuits sur les lieux et à l'occasion du travail ? Les cours seraient gratuits et le temps de travail consacré à la francisation **serait admissible à titre de dépense en formation de la main-d'œuvre.** » (GQ, 2003 : 4)

« La Commission des partenaires du marché du travail supporte les objectifs de promotion de la formation à distance et en ligne proposés dans le plan d'action de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue. Elle a adopté, en juin dernier, un plan d'action en vue d'aider les entreprises à développer leur expertise en matière de formation ayant recours aux technologies de l'information et des communications (TIC). Des expériences pilotes seront soutenues financièrement afin d'identifier les conditions susceptibles de favoriser l'accès à la formation continue en milieu de travail grâce à l'Internet. Les outils développés le seront en français. » (CPMT, 2004 : 4)

Les travailleurs immigrants de longue durée de séjour

Il ne faut pas oublier que le mandat du MRCI ne touche pas que les gens en emploi mais bien tous les individus, d'où la nécessité d'avoir une panoplie de moyens pour les rejoindre. En effet, il faut trouver une façon de rejoindre ceux qui n'ont pas encore accédé au marché du travail et qui cherchent à y accéder. Il faut aussi offrir des services à ceux que nous pourrions appeler les « vieux » immigrants non francophones, particulièrement les membres des communautés en provenance de Grèce et de Chine continentale qui, pour toutes sortes de raisons (scolarisation en anglais, isolement, etc.), ne se sont pas francisés. Les communautés citées ont d'ailleurs attiré l'attention du Conseil sur cette problématique. Ne fut-ce que pour accéder aux services de santé ou à d'autres services gouvernementaux, ces personnes marginalisées ont besoin de « participer » à la vie socio-économique du Québec en français.

Un autre exemple est celui des femmes philippines qui entrent au pays par un programme fédéral (LCP)[13] avec un statut temporaire : obligation leur est faite d'apprendre le français dans les deux premières années de leur séjour au Canada. Le permis de résidence permanente leur est alloué que si elles ont réussi le test de français. La ministre des relations avec les citoyens et de l'immigration souhaite augmenter l'accompagnement dans ces cas-là. Il y a aussi les Philippines infirmières qui ont besoin du français pour passer les examens de l'Ordre.

[13] Live-in Caregiver Program

Conclusion

« La FTQ estime qu'une application plus vigilante de la Charte (article 141) et le recours, si nécessaire, à la loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre (1 %) peuvent faire avancer le dossier de la formation linguistique en milieu de travail. À cet égard, nous avons souvent recommandé au gouvernement d'inciter les entreprises à respecter les obligations de francisation faites par la Charte et à promouvoir l'apprentissage et le perfectionnement du français, particulièrement pour les travailleurs et travailleuses immigrants, en utilisant le 1 % consacré à la formation de la main-d'œuvre. » (FTQ, 2004 : 2)

LES OUTILS FRANCISÉS

Audiences du Conseil supérieur de la langue française 2003-2004 :
la synthèse des commentaires que le lecteur trouvera dans ce document (D) est le fruit des discussions aux audiences sur les propositions 1, 3a et 4 du document de consultation du CSLF, telles que libellées ci-après :

1. Apprendre à travailler en français

a) *L'apprentissage de la terminologie française devrait faire partie intégrante de toute formation professionnelle dispensée au Québec par un organisme à caractère public ou privé.*

b) *Les logiciels en français et les versions en français des logiciels devraient obligatoirement être utilisés pour l'enseignement professionnel à tous les ordres d'enseignement.*

c) *Le MEQ devrait s'assurer que les étudiants des réseaux scolaires de langue anglaise connaissent la terminologie française et soient familiarisés à l'usage des versions françaises des logiciels. Cette mesure assurerait que l'intégration des futurs travailleurs au marché de l'emploi se fasse en français.*

3. Disposer d'outils francisés

a) *Dans le cadre de la mise en œuvre systématique de l'approche sectorielle (par secteurs d'activités), l'OQLF devrait entretenir des rapports étroits avec les comités sectoriels d'Emploi-Québec afin d'adopter les mêmes catégories sectorielles et de mener des opérations conjointes de francisation de la main-d'œuvre et des milieux de travail.*

4. Franciser l'autoroute de l'information (l'Internet)

a) *Le gouvernement devrait énoncer et mettre en œuvre une politique du français sur l'inforoute.*

b) *Le développement et la mise en marché des produits informatiques en langue française devraient être privilégiés par l'État dans l'allocation des subventions du Fonds de l'autoroute de l'information* (FAI).

LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET TECHNIQUE

Le Conseil proposait que l'apprentissage de la terminologie française fasse partie intégrante de toute formation professionnelle dispensée au Québec par un organisme à caractère public ou privé. Cette proposition s'appliquait également aux étudiants des réseaux scolaires de langue anglaise. Ces deux éléments de la proposition 1 ont été généralement commentés par les centrales syndicales, les associations patronales et l'OQLF. Des membres des mouvements nationaux et des communautés

ethnoculturelles ont également émis quelques commentaires. Ces recommandations visent les domaines de compétence des milieux de l'éducation ; les solutions viennent plutôt de l'OQLF.

Constats : Les associations patronales sont favorables à ce que la terminologie française fasse partie intégrante de la formation professionnelle et technique. En contrepartie, d'autres affirment que l'apprentissage de la terminologie anglaise est indispensable, pour des motifs de sécurité et de mondialisation, et ... parce que c'est la réalité du monde du travail. Les centrales syndicales, qui appuient unanimement les deux éléments de proposition, soulèvent la question des ingérences des entreprises dans l'éducation, qui ne cessent de se multiplier, ingérences facilitées par le recours aux nouvelles technologies de la communication et qui concourent à un usage élargi de l'anglais, non prévu par la Charte de la langue française. Il faut donc exercer dorénavant beaucoup de vigilance à l'égard du respect, par les institutions d'enseignement, de la Charte. Selon les milieux de l'enseignement, les programmes d'études, en formation professionnelle et dans les métiers spécialisés, sont produits par le MEQ et les guides d'apprentissage sont élaborés par une firme créée par les commissions scolaires, le Centre d'élaboration du matériel d'enseignement du Québec, le CEMEQ. Selon le MEQ, les programmes d'études ministériels en formation professionnelle et technique sont élaborés avec le souci d'y intégrer la terminologie propre à chaque domaine. En formation professionnelle et technique, **(1)** on ne dispense pas de cours de français en tant que tel et **(2)** 80 % de la formation se fait en français, 20 % en anglais, principalement en haute technologie, la masse critique d'élèves n'étant pas suffisante pour justifier la traduction des manuels ; **(3)** les cours donnés en partenariat avec le secteur privé, dans les secteurs de pointe, se donnent en anglais ; **(4)** pour ce qui est de l'apprentissage de la terminologie française chez les étudiants des réseaux scolaires de langue anglaise, la proposition du Conseil signifie pour le MEQ l'ajout d'heures de formation en français puisque, dans les programmes d'études, aucune formation en français, langue seconde, n'est prévue, tandis qu'au collégial, des cours de formation générale en langue seconde sont obligatoires et un de ces cours vise l'intégration du vocabulaire technique.

Solutions : Se dégagent des consultations les solutions suivantes, à l'effet que : **(1)** l'OQLF reprenne l'étude suspendue en 1999 sur l'utilisation de logiciels français dans les milieux de l'éducation ; que **(2)** le MEQ entame ou poursuive sa vigilance institutionnelle à l'égard des cours de base en apprentissage technique pour que cette formation soit dispensée en français. L'OQLF propose que **(3)** le MEQ institue des cours de français en formation professionnelle et technique, dans les réseaux scolaires de langue anglaise, visant l'acquisition de compétences linguistiques nécessaires pour pouvoir s'adapter efficacement aux nouvelles technologies et aux nouvelles configurations du travail en français ; que **(4)** le MEQ et ses partenaires améliorent la formation de base en langue de spécialité, dans les cours obligatoires de français et que **(5)** des activités visant le développement des langues de spécialité, plus particulièrement la terminologie, soient suscitées et réalisées ; que **(6)** les organismes linguistiques soient impliqués dans l'évaluation de l'impact des politiques relatives à l'emploi et à la qualité du français dans les institutions d'enseignement.

Dans son document de consultation, le Conseil (CSLF) proposait que l'apprentissage de la terminologie française fasse partie intégrante de toute formation professionnelle dispensée au Québec par un organisme à caractère public ou privé. Cette proposition s'appliquait également aux étudiants des réseaux scolaires de langue anglaise, cette mesure assurant que l'intégration des futurs travailleurs au marché de l'emploi se fasse en français. Une remarque de la FTQ – à laquelle nous souscrivons entièrement – va dans le sens d'étendre aux écoles techniques l'apprentissage de la terminologie française. Ce sont les réactions à ces deux éléments de la proposition 1 – ainsi que les actions entreprises – que nous allons examiner dans cette section.

Les réactions des associations patronales

« Nous sommes d'accord à l'effet que le gouvernement prenne les moyens nécessaires pour améliorer la qualité de l'enseignement de la langue française à tous les niveaux, ce qui comprend la formation professionnelle dans les établissements privés et publics. » (CPQ, 2004 : 1)

Des jeunes gens d'affaires jusqu'aux représentants du commerce de détail, tous souhaitent que l'apprentissage de la terminologie française fasse partie intégrante de toute formation professionnelle et technique offerte aux entreprises situées au Québec, et se disent également disposés à orienter leurs employés vers cette formation. (CQCD, 2003 : 5)

« L'adaptation rapide des employés face à la connaissance et à l'utilisation courante en entreprise de la terminologie française reliée au secteur de la distribution et du commerce de détail représente à la fois une priorité et un atout indéniable pour les détaillants. Ainsi, plus les employés auront accès à une formation adéquate en ce sens, plus les détaillants, de même que les employés eux-mêmes, en ressortiront avantagés et gagnants. » (CQCD, 2003 : 5-6)

Toutefois, sur toute question de formation reliée au travail, les associations patronales tiennent un discours sans équivoque : « les formations doivent répondre aux besoins du marché du travail » (AMEQ, 2004 : 1) et aux tendances du marché du travail. Selon le CPQ, dans certains secteurs, « il est important de connaître les terminologies anglaises (...) et à plus forte raison si on insiste [auprès] des étudiants des réseaux scolaires de langue anglaise [pour] qu'ils connaissent la terminologie française ». (CPQ, 2004 : 1) Le CPQ évoque deux motifs pour justifier l'usage de la terminologie anglaise, sécurité et mondialisation : « la connaissance de plusieurs langues est indispensable notamment parce que les personnes sont amenées de plus en plus à travailler en réseau ». (CPQ, 2004 : 1)

Selon le regroupement des jeunes gens d'affaires, « La terminologie anglaise devra certainement être utilisée à un moment ou à un autre, que ce soit [à] des fins d'échange, de recherche ou de formation. La langue anglaise étant la langue internationale d'échange dans plusieurs domaines, il est donc important d'être au fait de cette réalité. » (RJGAQ, 2003 : 6)

Les réactions des centrales syndicales

Le matériel servant à l'apprentissage de base dans toute technique ou dans tout métier doit être disponible en français. (CSQ)

Selon la FTQ, plusieurs formations techniques se donnent de plus en plus en anglais, des cours de perfectionnement technique également. (FTQ)

Les centrales syndicales, qui appuient unanimement les deux propositions, saisissent cette occasion pour soulever « les effets pervers de la commercialisation des services d'éducation sur la langue d'enseignement. Les ingérences des entreprises dans l'éducation publique ne cessent d'ailleurs de se multiplier sur le plan du financement, de la publicité, du matériel didactique ou du contenu des programmes, d'autant plus que ces ingérences sont facilitées par le recours aux nouvelles technologies de communication. » (CSQ, 2004 : 8)

« Le développement fulgurant des nouvelles technologies d'information et de communications et l'étendue rapide de l'utilisation de l'informatique dans le travail mais aussi dans les communications interpersonnelles et les loisirs, par les micro-ordinateurs, concourent en effet à une utilisation élargie de la langue anglaise non prévue par la Charte de la langue française. (...) Les efforts de francisation seraient incapables d'endiguer les vagues d'anglicismes qui submergent un certain nombre de domaines et finissent par s'installer « dans le langage courant des utilisateurs de ces technologies ». (CSN, 2004 : 5) Il faut donc, à tout prix, pouvoir compter sur le réseau de l'éducation ou « corriger la législation et accompagner la loi de moyens pour la faire respecter ». (CSN, 2004 : 5)

La CSQ invite le CSLF à exercer beaucoup de vigilance à l'égard du respect, par les institutions d'enseignement, de la Charte de la langue française. Elle compte sur la politique linguistique dont vont se doter les institutions d'enseignement pour redresser la situation. Elle invite également l'OQLF à reprendre son étude sur l'utilisation des logiciels français dans les milieux de l'éducation, autant au secondaire qu'au collégial, étude qu'il a laissée en plan depuis 1999. Les objectifs de l'école primaire et secondaire sont-ils de former des personnes bilingues ? (CSQ, 2004 : 7) La question est posée !

Les réactions des milieux de l'éducation

« Les commissions scolaires assurant la formation professionnelle dans les métiers spécialisés utilisent les programmes d'études produit par le MEQ et des guides d'apprentissage élaborés par une petite firme créée par les commissions scolaires, le Centre d'élaboration de matériel d'enseignement du Québec (CEMEQ). » (FCSQ, 2003 : 1)

Comme institution d'enseignement supérieur, l'Université de Sherbrooke est la seule à avoir émis une réaction à cette proposition en particulier. En effet, pour les programmes de formation à caractère professionnel, les représentants de cette université pensent que « cette proposition est précieuse non seulement pour outiller les personnes des secteurs concernés, mais aussi pour transmettre un message clair de l'importance accordée à l'expression française de qualité dans le monde professionnel ». Des professeures auraient signalé qu'ils utilisaient cet argument pour convaincre leurs étudiants de la nécessité de maîtriser la langue française. Les secteurs plus fragiles, qui mériteraient une attention particulière, sont : les sciences, le génie et la médecine, notamment, selon l'Université de Sherbrooke. (US, 2003 : 3)

Les réactions des mouvements nationaux et des groupes ethnoculturels

Selon le mémoire du Parti Québécois, l'orientation formulée dans la proposition 1 du Conseil ne devrait pas exclure les clientèles de la formation technique au collégial ni celles de la formation professionnelle de niveau universitaire. Selon le Mouvement national des Québécois et la Société Saint-Jean-Baptiste, ces mesures sont pertinentes – mais aussi élémentaires – parce qu'elles visent à améliorer la qualité de l'enseignement du français et à généraliser cette qualité dans les secteurs technologiques et spécialisés.

Les représentants de la communauté hellénique sont d'accord pour que « l'apprentissage de la langue française fasse partie intégrante de toute formation professionnelle dispensée au Québec ». Ils considèrent « L'apprentissage du français comme une nécessité pour la survie de tout citoyen québécois et citoyenne québécoise visant à s'épanouir dans la société québécoise, que ce soit au niveau social, économique ou politique. La maîtrise d'un français de qualité devient d'autant plus importante puisque la langue anglaise, langue non seulement de l'économie mondiale mais aussi de la politique internationale (...) prend de plus en plus de place et laisse peu de place pour le perfectionnement d'une deuxième langue. » (CH, 2004 : 3)

Voilà un témoignage qui confirme l'intégration socioculturelle des communautés ethnoculturelles, du moins celles qui sont au Québec depuis longtemps !

Les actions du ministère de l'Éducation

« En formation professionnelle et technique, les programmes d'études ministériels sont élaborés avec le souci de l'utilisation de la terminologie propre au domaine, outillant ainsi le personnel enseignant pour la diffusion et l'enseignement de cette terminologie auprès de leurs élèves. En outre, au collégial, des objectifs de la formation générale commune et propre visent l'acquisition du vocabulaire spécialisé. » MEQ, 2004 : 1)

Officiellement, le MEQ n'envisage aucune intervention particulière à ce chapitre, « sans compter que l'adoption d'une politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française par les établissements d'enseignement collégial publics et privés subventionnés devrait contribuer à donner satisfaction au CSLF sur cette question » (MEQ, 2004 : 1), à la condition, bien sûr, que les établissements statuent là-dessus. Toutefois, officieusement, un effort institutionnel sera fait à l'égard des cours de base en apprentissage technique en français, et une attention particulière sera portée là où les problèmes se manifestent en ce qui a trait à l'apprentissage en anglais.

Le « niveau » de la formation professionnelle et technique est postsecondaire obligatoire et se situe entre le secondaire et le cégep, et on n'y dispense pas de cours de langue comme tel. 80 % de la formation professionnelle et technique de base se fait en français, mais 20 % de cette formation concerne la haute technologie et c'est là que le glissement vers l'anglais se fait, parce que la masse critique d'élèves n'est pas suffisante pour justifier la traduction du matériel de formation. Les cours qui sont donnés en partenariat avec le secteur privé, dans les secteurs de pointe, se donnent en anglais. Pourquoi la terminologie ne serait-elle pas enseignée dans les deux langues ? À cette question du Conseil, le MEQ n'a guère donné de réponse.

Pour ce qui est de l'apprentissage de la terminologie française chez les étudiants des réseaux scolaires de langue anglaise, la proposition du Conseil signifie pour le MEQ « l'ajout d'heures de formation en français puisque, dans les programmes d'études, aucune formation en français, langue seconde, n'est prévue », tandis qu'au collégial, « des cours de formation générale en langue seconde sont obligatoires et un de ces cours vise l'intégration du vocabulaire technique ». (MEQ, 2004 : 2)

Le Ministère n'envisage aucune intervention particulière à cet égard. Si le Ministère devait donner suite à cette recommandation pour la formation professionnelle au secondaire, des coûts supplémentaires devront être prévus. Au collégial, l'adoption d'une politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française par les établissements d'enseignement publics et privés subventionnés pourrait contribuer à améliorer la situation, dans la mesure, bien entendu, où cet aspect est pris en compte dans la politique.

Les positions de l'OQLF

L'OQLF se dit en accord avec cette proposition et suggère d'imposer cette obligation à la formation technique, comme il le suggérait dans une recommandation de son mémoire adressé à la Commission des États généraux sur l'éducation, en septembre 1995, et qui se lisait ainsi : « Que le ministère de l'Éducation et ses partenaires du monde de l'enseignement améliorent la formation de base en langue de spécialité. » (OQLF, 2004 : 5)

À cette fin, il serait important, pour l'OQLF, de recourir aux moyens suivants :

- « Inclure dans les programmes des cours obligatoires de français où il sera fait une juste part à la langue scientifique et technique. »
- « Étendre les activités de formation linguistique à tous les cours ainsi qu'à toutes les disciplines. »
- « Susciter au sein des milieux de l'enseignement des activités visant le développement des langues de spécialité, plus particulièrement de la terminologie. » (OQLF, 2004 : 5-6)

De faire de la maîtrise du français une préoccupation de tous les enseignants, quelle que soit la matière enseignée, est un leitmotiv qui est revenu à maintes reprises dans les mémoires présentés au Conseil supérieur de la langue française, et qui semble s'imposer maintenant comme une solution incontournable au maintien du français, et comme rempart à l'envahissement progressif de l'anglais dans la vie économique.

En ce qui concerne l'apprentissage de la terminologie française et l'utilisation de logiciels français par les étudiants des réseaux scolaires de langue anglaise, l'OQLF ne peut qu'être d'accord avec cette proposition qui reprend en partie une recommandation faite par lui à la Commission des États généraux sur l'éducation en 1995 et qui visait l'acquisition de compétences linguistiques nécessaires, tant en lecture qu'en écriture, pour pouvoir s'adapter efficacement aux nouvelles technologies et aux nouvelles configurations du travail en français. (OQLF, 2004 : 21).

« Les modifications à la Charte entrées en vigueur en octobre 2002 prévoient que les établissements d'enseignement collégial et universitaire se dotent d'une politique relative à l'emploi et à la qualité du français dans leur institution respective (articles 88.1, 88.2, 88.3). L'entrée en vigueur de ces articles est récente et les établissements ont jusqu'au 1er octobre 2004 pour établir les politiques. Le législateur n'a pas cru bon d'inclure le niveau secondaire. (...) Le document d'orientation du Conseil pourrait proposer que l'établissement de telles politiques implique les organismes linguistiques tant au niveau de l'élaboration des politiques que dans la mesure de leur impact. Les résultats observés pourraient faire l'objet de recommandations ultérieures pour le niveau secondaire. » (OQLF, 2004 : 7)

LES LOGICIELS FRANÇAIS

L'analyse de cette section porte sur la recommandation du Conseil à l'effet d'utiliser obligatoirement, pour l'enseignement, les logiciels en français et les versions françaises des logiciels à tous les ordres d'enseignement. Cette question a suscité des réactions chez la majorité des intervenants : associations patronales, centrales syndicales, milieux de l'éducation, groupes ethnoculturels, mouvements nationaux, ministères et organismes, et celles de l'OQLF, qui a entrepris, à cet égard, un certain nombre d'actions.

Constats : Les associations patronales pensent que les logiciels en français devraient être utilisés en enseignement lorsqu'ils sont utilisés par les entreprises, et si cette utilisation ne se fait pas au détriment de la compétitivité de l'économie du Québec. Selon la logique de la « compétitivité », tout employé devrait être capable d'utiliser tout logiciel, que ce dernier soit en français ou en anglais. Les centrales syndicales donnent un appui inconditionnel à la proposition du Conseil, en admettant toutefois qu'il y aura toujours des logiciels plus spécialisés qui seront davantage utilisés en anglais. Les directeurs d'école admettent eux aussi qu'en formation technique, les logiciels ne sont pas souvent en français. Des exemples sont donnés d'institutions scolaires francophones qui utilisent des logiciels anglais (Polytechnique, Collège de l'Outaouais, École de technologie supérieure). Par contre, dans les universités, ce sont les étudiants qui exercent de fortes pressions pour que les différents logiciels et outils de travail soient en français. Toutefois, toutes les universités conviennent qu'aux cycles d'études supérieures, l'utilisation d'outils informatiques en anglais fait partie des contraintes disciplinaires. Les groupes ethnoculturels et les mouvements nationaux sont tous d'accord avec la proposition du Conseil. Certaines administrations municipales ont une conduite exemplaire à cet égard et n'utilisent que des logiciels français, même ceux très spécialisés. Le MEQ, principal organisme concerné par la proposition du Conseil, prévoit des actions à ce titre : **(1)** les responsables du développement des programmes mentionneront les logiciels techniques en français qui existent dans les guides d'orientation du secondaire et dans les banques de données sur les équipements au collégial ; **(2)** une procédure de vérification de l'achat de logiciels en français sera instaurée ; **(3)** le

MEQ prévoira, dans la procédure d'achats regroupés, l'acquisition exclusive de logiciels en français lorsqu'il y en a de disponibles ; **(4)** le MEQ rappellera aux collèges les consignes relatives à l'achat de logiciels techniques en français. L'OQLF, lui aussi, a déclenché un certain nombre d'actions concernant l'usage de logiciels français : (a) il a comme objectif d'amener les directions, les professeurs et les élèves des milieux de la formation professionnelle et technique à utiliser les outils informatiques qui existent en français ; (b) il intervient aussi auprès des services aux entreprises de commissions scolaires francophones, pour convenir d'ententes visant à promouvoir l'utilisation de la version française des logiciels dans le cadre de la formation offerte aux entreprises ; (c) les interventions de l'OQLF auraient amené le MEQ à lier l'octroi de subventions à l'acquisition de logiciels en français.

Solutions : Les actions entreprises par le MEQ et par l'OQLF sont excellentes. En effet, il semble urgent **(1)** de développer les nouvelles technologies de l'information en français, plus particulièrement les produits des industries de la langue, tâche qui devrait être assumée et partagée par tous les ordres d'enseignement, en collaboration avec l'OQLF ; **(2)** l'action gouvernementale devrait se concentrer sur la francisation des logiciels les plus couramment utilisés (environ 80 %) ; **(3)** des moyens financiers devraient être consentis par le gouvernement pour la francisation des logiciels ; **(4)** l'information sur les outils informatiques en français devrait être largement diffusée par le MEQ à toutes les institutions du réseau d'enseignement du Québec ; **(5)** la Francophonie pourrait contribuer à la production de contenus français ; **(6)** le gouvernement du Québec pourrait également soutenir la déploiement et la francisation des logiciels libres ; **(7)** les employeurs seraient tenus de mettre à la disposition de leurs employés les logiciels les plus couramment utilisés en français.

Réactions des associations patronales

Bien qu'ils posent un problème de coût, les logiciels en français – quand ces versions existent – devraient évidemment être utilisées. Cette opinion est partagée par toutes les associations patronales qui ont traité cette question.

Des réserves sont toutefois apportées : si de tels logiciels ne sont pas utilisés par les entreprises, il ne servirait à rien de les enseigner, « car les étudiants seraient ainsi mal préparés aux besoins des employeurs. (...) Il ne faudrait pas que les entreprises aient à "reformer" les nouveaux arrivés sur le marché du travail parce que les logiciels et les programmes que l'entreprise utilise sont en anglais. » (AMEQ, 2004 : 1) Et le Regroupement des jeunes gens d'affaires suggère d'utiliser la version anglaise lorsque la version française n'existe pas, pour ne pas « prendre un retard dans certains domaines très spécialisés. » (RJGAQ, 2003 : 6)

« Si nous voulons demeurer à la fine pointe de toutes les découvertes et nous assurer que les étudiants bénéficieront d'un enseignement qui tiendra compte des dernières percées, nous croyons qu'il serait peut-être bon d'adoucir cette mesure. (...) En bref, nous privilégions le français, mais non au détriment de notre compétence, donc de notre compétitivité. » (RJGAQ, 2003 : 6)

« Compétitivité » est le mot clé de ces témoignages. Selon cette logique, tout employé devrait être capable d'utiliser tout logiciel, qu'il soit en français ou en anglais, afin de rester à la fine pointe et de conserver à l'entreprise tout son potentiel de compétitivité.

Pour l'intégration des versions françaises, c'est malheureusement de plus en plus difficile en raison de l'intégration des réseaux entre *clients et fournisseurs* ainsi que *filiales et bureaux chefs*. Dans le monde des affaires, les partenaires (ceux qui permettent de vendre, de se développer et de grandir) sont de plus en plus à l'extérieur du Québec et utilisent majoritairement l'anglais. (AMEQ)

Bref, l'apprentissage de l'anglais comme langue instrumentale du travail se confirme ici encore une fois. Nous consacrons, dans le document A, une section sur ce thème.

Par contre, les politiques et les pratiques d'Investissement Québec méritent une mention : la direction responsable de l'achat et de la mise en place des systèmes informatiques et des logiciels respecte la politique linguistique de la Société, qui stipule notamment que tous les logiciels acquis sont en français. Cette orientation assure aux utilisateurs un environnement technologique (progiciel et matériel) complètement en français et ce, depuis la création de la Société en 1998. (IQ, 2003 : 2)

Réactions des centrales syndicales

Il est impératif de donner de la formation en entreprise sur des logiciels en français. Tous les employeurs devraient être tenus de posséder un maximum de logiciels en français. (CSD)

À ce propos, la position de la CSD est des plus pertinentes : il faut d'abord distinguer les logiciels les plus couramment utilisés (à 80 %, par exemple) de ceux dont l'usage est plus spécialisé. À cet égard, tous les employeurs seraient tenus d'utiliser majoritairement des logiciels en français. Pour les autres cas, on doit accepter le fait qu'il y aura toujours des logiciels plus spécialisés [plus pointus] qui seront davantage utilisés en anglais. (CSD)

L'action du gouvernement devrait donc se concentrer sur la « francisation » des logiciels les plus couramment utilisés. De plus, étant donné que les logiciels sont plus rapidement disponibles en anglais qu'en français, il faudrait évaluer si le temps d'attente pour se procurer la version française est néfaste ou non à la productivité des entreprises – ou à celle des étudiants.

La CSQ soulève le fait que, dans le système scolaire, les budgets de traduction sont presque inexistants et que les traductions, s'il y a lieu, sont de qualité discutable, ce qui l'amène à constater que la traduction d'outils vers le français n'y est pas considérée comme une priorité. À cet effet, la FTQ soulève l'opportunité de planifier des actions de sensibilisation, menées par le MEQ, et destinées aux professeurs des milieux de l'enseignement professionnel et technique : il faut émettre des directives aux commissions scolaires et aux maisons d'enseignement pour les inciter à acheter des logiciels en français. (FTQ)

Réactions des milieux de l'éducation

Selon la Fédération des commissions scolaires du Québec, les commissions scolaires utilisent les versions françaises lorsqu'elles existent. Toutefois, l'Association québécoise des directeurs d'école admet qu'en formation technique, les manuels et les logiciels ne sont pas souvent en français.

Les représentants des universités appuient totalement cette recommandation et disent de leurs logiciels d'enseignement – aussi bien de ceux destinés aux activités administratives – qu'ils sont majoritairement en français.

Selon le témoignage de l'Université de Sherbrooke, « Il est certain que, dans un milieu de travail et d'étude comme celui d'une université francophone, il existe une pression interne assez forte pour que les différents logiciels et outils de travail soient en français. Cette pression provient autant de la part des étudiantes et des étudiantes que de celle du personnel de l'université. Même si le domaine de la recherche est souvent victime de la mondialisation, le fait est que nos étudiantes et nos étudiants sont, en très grande majorité, francophones et veulent travailler en français. La professeure chercheuse ou le professeur chercheur doit respecter cet état de fait. (US, 2003 : 2)

Quand il n'existe pas de logiciels en langue française, l'UQAM « encourage la production ou, à tout le moins, favorise la traduction et l'adaptation de logiciels produits en d'autres langues ». (UQAM, 2004 : 8) Toutefois, la traduction et l'adaptation coûtent cher et, à cet égard, l'UQAM suggère qu'elles soient subventionnées par le gouvernement du Québec, au même titre que la recherche-développement, ce que soutient également l'Université de Sherbrooke : « L'obligation d'utiliser des logiciels en français à tous les ordres d'enseignement doit être assortie de moyens qui vont assurer la disponibilité d'un matériel à jour, de qualité égale au matériel produit en anglais aux plans scientifique et pédagogique et compatible avec les équipements informatiques des institutions. » (US, 2003 : 2)

L'Université de Montréal précise, pour sa part, que les outils informatiques en anglais sont davantage utilisés aux cycles d'études supérieures – ce qui, d'ailleurs, a été confirmé par l'ensemble des universités. Au même titre qu'une personne doit apprendre l'allemand pour poursuivre une formation de niveau supérieur en philosophie, le candidat aux études supérieures devra apprendre à lire en anglais et à utiliser des logiciels en anglais, et devra considérer cette contrainte comme disciplinaire.

Un apprentissage instrumental de l'anglais est donc, ici encore, privilégié.

Les réactions de groupes ethnoculturels et de mouvements nationaux

Les organismes qui ont traité cette question sont tous d'accord pour que les logiciels en français ou leurs versions françaises soient obligatoirement utilisés pour l'enseignement professionnel à tous les ordres d'enseignement. On souligne toutefois deux aspects qui méritent attention : (1) la recommandation devrait inclure les universités, et (2) le coût des versions françaises est plus élevé que celui des versions anglaises, ce qui peut constituer un certain obstacle à leur acquisition. « On encourage donc tout effort pour rendre les logiciels en français plus accessibles, afin de permettre à plusieurs entreprises de les utiliser. » (CJC, 2003 : 3)

Les représentants de la Communauté hellénique soulèvent également un point important : les étudiants fréquentant les réseaux scolaires anglophones seraient mal informés sur les ressources disponibles, comme les versions françaises de logiciels de conception graphique, pour ne citer que cet exemple. (CH, 2004 : 5) Il importerait donc de faire circuler l'information aux professeurs, soit par voie de communiqués, soit par des capsules d'information apparaissant sur le site Web du MEQ (ou de tout autre site pertinent).

Certains organismes ont des « conduites » exemplaires sur la question des logiciels. Les administrations municipales de Laval et de Montréal utilisent des logiciels en français, même ceux qui sont très spécialisés. La langue d'enseignement des Écoles Socrate est le français et la communauté hellénique fait « un effort considérable afin d'instaurer et de préserver des systèmes d'exploitation et des logiciels non seulement pour les élèves mais également pour le personnel enseignement, administratif et de soutien en français et ce, depuis déjà plusieurs années. (CH, 2004 : 3).

Selon Impératif français, « Les institutions scolaires devraient être particulièrement sensibles à l'utilisation du français. Trop souvent, par paresse, telle institution scolaire francophone utilise des logiciels en anglais. Par exemple, au Collège de l'Outaouais, le réseau est en anglais et le système antivirus aussi. Bien évidemment, les messages aux usagers sont unilingues anglais. À Polytechnique et à l'École de technologie supérieure, les laboratoires d'informatique sont équipés du système d'exploitation WinXP en version anglaise. Il serait étonnant qu'il s'agisse de cas isolés. » (IF, 2003 : 16)

Positions des ministères et organismes

Le ministère des Relations internationales apporte cette suggestion concernant la fabrication de logiciels libres : s'appuyer sur « la Contribution de la Francophonie au *Sommet mondial sur la société de l'information,* adoptée par la Conférence ministérielle de la Francophonie sur la société de l'information, à Rabat, le 5 septembre 2003, [qui soulignait] l'importance du soutien à la production et à la circulation de contenus reflétant la diversité culturelle et linguistique, notamment par l'utilisation des logiciels libres, (MRI, 2003 : 2) « Le CSLF pourrait recommander que le gouvernement du Québec soutienne également le déploiement et la francisation des logiciels libres. » (MRI, 2003 : 2) Au ministère de l'Éducation, on se posait justement cette question : « Est-ce qu'il ne pourrait pas y avoir un apport de la francophonie pour traduire en français le matériel technique d'enseignement ? »

Selon le ministère de l'Éducation, « Sur cette question, les établissements d'enseignement jouissent d'une grande autonomie. Au cours des dernières années, des mesures ont été adoptées dans le processus d'acquisition en formation professionnelle et dans le Régime budgétaire et financier des collèges en formation technique, pour inciter les établissements à acquérir les versions françaises des logiciels. » (MEQ, 2004 : 1)

En effet, le plan d'action du Ministère de l'Éducation prévoit à cet égard, trois actions :

- En formation professionnelle et technique « obliger les responsables du développement des programmes à indiquer, dans les guides d'organisation du secondaire et dans les [banques] de données sur les équipements au collégial, les logiciels techniques en français (lorsqu'il y en a de disponibles) afin d'inciter les commissions scolaires et les collèges à les utiliser. » (MEQ, 2004 : 1)
- Il prévoit également « établir une procédure de vérification de l'achat de logiciels en français lors de la vérification des factures relatives à l'achat d'équipement subventionné par le ministère et prévoir, dans la procédure d'achats regroupés, l'acquisition exclusive de logiciels en français lorsqu'il y en a de disponibles. » (MEQ, 2004 : 1)
- Et en formation professionnelle au collégial, il faut : « Rappeler aux collèges les consignes relatives à l'achat de logiciels techniques en français. » (MEQ, 2004 : 1)

Selon le MEQ, ce sont les commissions scolaires qui sont responsables des manuels scolaires et des outils d'apprentissage. C'est ainsi que le prévoit la loi. En formation professionnelle au collégial, le matériel pédagogique est développé par l'institution elle-même et les besoins sont différents d'une institution à l'autre et d'une formation à l'autre. Les stratégies de choix seraient donc différentes elles aussi.

« Un rappel du sous-ministre de l'Éducation a été fait auprès des directrices générales et des directeurs généraux des établissements d'enseignement collégial publics concernant l'ajout de l'article 127 dans le Régime budgétaire et financier des cégeps » (MEQ, 2004 : 1) selon lequel les institutions d'enseignement supérieur pourraient utiliser en partie l'enveloppe budgétaire qui leur est allouée pour réaliser en priorité la traduction de manuels à l'intention des étudiants de premier cycle. C'est une question de jugement d'opportunité de le faire ou pas. Le MEQ n'a pas de prise sur l'affectation de l'enveloppe budgétaire. Par contre, le ministre de l'éducation décerne des prix annuels aux meilleurs manuels scolaires, conçus pour l'ordre primaire, secondaire ou collégial.

Les actions de l'OQLF

Concernant la disponibilité et l'utilisation des technologies de l'information en français dans les milieux de la formation professionnelle et technique, l'Office québécois de la langue française a mis de l'avant un certain nombre d'interventions.

« Dans un contexte de francisation des entreprises et de l'Administration, les responsables des entreprises et des organismes de l'Administration indiquent souvent à l'Office que les jeunes travailleurs ont été formés avec la version anglaise des logiciels utilisés et qu'en conséquence, ils ne connaissent pas la terminologie française spécialisée. » (OQLF, *Rapport annuel 2002-2003*, 2003 : 30)

Étant donné cette situation, l'Office a décidé de commencer à traiter le problème de francisation en amont, soit à l'étape de la formation, plutôt que de se limiter à corriger la situation au moment de la francisation des milieux de travail. Il s'est fixé l'objectif suivant : « Amener les directions, les professeurs et les élèves des milieux de la formation professionnelle et technique à utiliser les outils informatiques qui existent en français. » (OQLF, *Rapport annuel de gestion 2002-2003*, 2003 : 30)

L'OQLF intervient aussi auprès des Services aux entreprises (SAE) des Commissions scolaires francophones.

« Ces SAE offrent aux entreprises et aux organismes des services de formation sur mesure et de perfectionnement de la main-d'œuvre dans un grand nombre de secteurs d'activités. Ces rencontres ont permis d'informer les intervenants des SAE à propos des exigences de la Charte (utilisation des logiciels) et de mieux comprendre la problématique concernant l'utilisation des versions anglaises de certains logiciels. Des négociations sont en cours avec ces organismes afin de convenir d'ententes visant à promouvoir l'utilisation de la version française des logiciels dans le cadre de la formation offerte aux entreprises. » (OQLF, *Rapport annuel de gestion 2002-2003*, 2003 : 30-31)

« Depuis lors, les interventions de l'Office québécois de la langue française auprès du MEQ (...) ont amené le ministère à lier l'octroi de subventions à l'acquisition de logiciels en français. Le ministère ne semble cependant pas s'être doté de moyens pour assurer la mise en œuvre de sa politique. » (OQLF, 2004 : 6) L'Office invitait d'ailleurs le ministère de l'Éducation et ses partenaires de l'enseignement à être exemplaires envers les entreprises en utilisant la documentation et les logiciels disponibles en français, (OQLF, 2004 : 6)

Il semble ressortir de cette section qu'il est urgent de développer les nouvelles technologies de l'information en français « plus particulièrement les produits des industries de la langue, dans le but de procurer aux élèves et aux étudiants des outils utiles à une meilleure formation linguistique et de favoriser l'utilisation du français ». (OQLF, 2004 : 6) Cette tâche devrait être assumée et partagée par tous les ordres d'enseignement, en collaboration avec l'Office de la langue française.

LA DOCUMENTATION, LES MANUELS ET LES ÉQUIPEMENTS

La question de la documentation, des manuels et des équipements en français n'était pas explicitement mentionnée dans les propositions du Conseil, si ce n'est dans l'exposé du contexte qui a conduit à la formulation des propositions. Toutefois, elle a fait l'objet de suffisamment de commentaires pour que nous en fassions état. Cette question a été soulevée par des représentants du milieu des affaires, du milieu de l'éducation, des centrales syndicales, des organismes gouvernementaux et des mouvements nationaux.

Constats : Tous font état d'une utilisation de plus en plus répandue de documents, manuels ou équipements dont les contenus ou consignes sont en anglais. L'équipement industriel, notamment, n'est en général pas fabriqué ici et les manuels, la formation technique des utilisateurs sont faits en anglais. Même constat pour les bibliographies proposées aux étudiants des études postsecondaires, notamment dans les sciences, bien que l'on « accepte » le fait qu'aux 2e et 3e cycles, la documentation qui est proposée en soutien à la connaissance soit majoritairement en anglais. Une centrale syndicale a déjà pris action pour corriger la situation dans un domaine précis, la rédaction des conventions collectives, en « créant » littéralement les outils de travail en français : elle a produit un *Guide de rédaction des conventions collectives* et travaille actuellement à élaborer le contenu d'une formation universitaire sur le même sujet, et un dictionnaire des termes spécialisés dans ce domaine. Une université montréalaise a réussi à obtenir de ses fournisseurs d'équipements informatiques des manuels d'utilisation et d'entretien en français et exige même que les employés de ces mêmes fournisseurs s'adressent en français au personnel de l'université. Ces mesures s'ajoutent aux pratiques déjà en place prônant l'utilisation, dans toute la mesure du possible, de claviers, logiciels et didacticiels en français. Ces exemples montrent qu'il est possible de contrer la tendance vers l'anglicisation des outils d'apprentissage et de travail, et des équipements.

Solutions : Selon un des mouvements nationaux qui s'est penché sur cette question, la solution se trouve **(1)** dans l'application d'une politique linguistique dans les institutions d'enseignement postsecondaires, qui tracerait des balises claires quant à l'usage du français comme langue de transmission du savoir ; **(2)** cette pratique [une politique linguistique] devrait être introduite dans la politique linguistique de l'État pour qu'elle soit appliquée à l'ensemble des institutions ; **(3)** adopter une attitude créative et ne pas hésiter à créer le matériel s'il n'existe pas en français.

Le milieu des affaires

Pour le représentant du Regroupement des jeunes gens d'affaires (RJGAQ), il est important, pour l'employé, de disposer d'outils francisés, d'un « coffre à outils », selon ses propres mots. En effet, l'employeur aurait la responsabilité de fournir l'ensemble des outils de travail en français et l'employé aurait le choix de s'en servir selon les diverses situations de travail qu'il rencontre. L'usage du français devient alors très lié au concept de territoire d'usage de la langue.

Par ailleurs, il faut voir que l'équipement industriel n'est en général pas fabriqué ici, en français. Les manuels parviennent généralement aux entreprises en anglais, qui traduisent une partie de ces manuels en français, d'abord pour des questions de sécurité, puis de performance. Les technologies sont importées, les modes d'emploi sont en anglais et la formation également. (AMEQ)

Le représentant de la CSD donne l'exemple d'une approche globale qui a été faite dans le domaine des relations de travail. En effet, étant donné que plus de 100 000 personnes sont impliquées dans la rédaction de conventions collectives au Québec, la CSD a décidé d'en franciser la pratique. Cet exemple permet de dire qu'il faut changer les outils de travail quotidiens pour ceux qui se servent de la langue dans leur travail et si ces outils n'existent pas, il faut les inventer. La CSD travaille actuellement à développer le contenu d'une formation universitaire dans ce domaine (3 cours de 45 heures), cours qui pourraient être obligatoires pour les rédacteurs de conventions. Elle a même créé un *Guide de rédaction des conventions collectives*. Selon elle, une telle approche pourrait être reprise dans plusieurs autres domaines. (CSD)

Selon le représentant de la CSD, cette centrale est allée plus loin : elle est actuellement à élaborer un dictionnaire des termes en relations de travail, avec des linguistes québécois. Ces diverses actions (guides, dictionnaires, formations universitaires, etc.) sont indispensables pour soutenir les militants (de la langue) dans leur action. De plus, la CSD publie un dépliant « d'information stratégique » sur le droit des travailleurs de travailler en français et sur les devoirs des employeurs à cet égard.

Les études postsecondaires

« Il ne faut pas sous-estimer (...) l'utilisation de plus en plus répandue d'articles ou de livres en anglais dans les bibliographies proposées aux études postsecondaires. » (CSQ, 2004 : 8)

En effet, selon le mémoire de la CSQ, « Une recherche effectuée par la Fondation de langue française pour l'innovation sociale et scientifique[14] nous apprenait qu'à l'École polytechnique de Montréal, la bibliothèque contenait 123 699 livres de langue anglaise, comparativement à 42 940 en langue française. À l'École des hautes études commerciales, 25 % de la collection est composée de livres en français et 75 % en anglais. Certes, le problème d'accès à des volumes anglophones est plus répandu dans les facultés de sciences, de médecine ou de génie. Mais il ne se limite pas à ces facultés, loin de là. Cela s'explique en partie par les coûts très élevés de traduction de l'ensemble des nouvelles publications qui servent de référence aux étudiantes et aux étudiants de ces facultés. » (CSQ, 2004 : 8)

L'UQAM souligne le problème majeur de la documentation, notamment dans les sciences, qui est peu ou pas accessible en français. Et en envisager la traduction est illusoire : les coûts sont trop élevés et la rapidité n'est pas au rendez-vous. Il est certain qu'un effort doit être fait pour obtenir un minimum de documentation en français mais il faut toutefois accepter que la documentation, soutien à la connaissance, soit majoritairement en anglais, particulièrement aux 2e et 3e cycles. (UQAM) Un représentant du CPQ souligne à son tour qu'en sciences économiques, tout est en anglais : les revues, les documents, etc., non seulement pour les cycles supérieurs mais aussi pour les étudiants au baccalauréat. À l'ÉNAP, par exemple, une bibliographie sera meilleure si elle inclut les ouvrages en anglais mais les étudiants insistent pour avoir de la documentation en français.

L'UQAM exige déjà et a réussi à obtenir de ses fournisseurs des manuels d'utilisation et d'entretien en français lors de l'achat de micro-ordinateurs. Elle exige même que les employés des fournisseurs, qui ont à communiquer avec le personnel de l'Université, parlent français. Ces mesures s'ajoutent aux pratiques déjà en place prônant l'utilisation, dans toute la mesure du possible, de claviers, logiciels et didacticiels en français. (UQAM)

[14] Fondation de langue française pour l'innovation sociale et scientifique, *Présentation du problème linguistique des institutions postsecondaires*, 2003.

Selon la représentante de l'Office de protection du consommateur (OPC), les universités sont trop permissives, en permettant l'accès aux notes de cours des professeurs en anglais sur Internet : « les jeunes en viennent à percevoir que, lorsque c'est en anglais, c'est sérieux » !. (OPC)

Y a-t-il une solution ?

Le Mouvement national des Québécois (MNQ) croit qu'une partie de la solution se trouve dans l'élaboration et l'application d'une politique linguistique, traçant des balises claires quant à l'usage du français comme langue de transmission du savoir dans les classes, les laboratoires et les bibliothèques. L'un des éléments les plus intéressants de cette réglementation est le critère qui exoge qu'à qualité égale, peu importe le coût, l'outil pédagogique de nature francophone doit primer. (MNQ, 2003 : 3-4)

Bien qu'il soit encore trop tôt pour évaluer les impacts concrets de telles politiques sur l'acquisition effective du matériel didactique francophone, ces politiques constituent néanmoins, selon le MNQ, de puissants outils pour démentir la prémisse selon laquelle les ouvrages anglophones sont plus complets et plus riches en contenu. Par ailleurs, elles ont comme vertu sociale d'encourager la relève intellectuelle québécoise à rédiger en français. (MNQ, 2003 : 3-4)

Le MNQ croit que l'État devrait nationaliser cette pratique et l'appliquer à l'ensemble des institutions. (MNQ, 2003 : 3-4)

LA TERMINOLOGIE FRANÇAISE

La terminologie française soulève beaucoup de commentaires de la part des centrales syndicales, des mouvements nationaux, du milieu des affaires, des milieux de l'éducation, du milieu professionnel, des municipalités, et de l'OQLF dont c'est la préoccupation au premier chef. Le mandat de l'OQLF dans ce domaine est de mettre à la disposition des usagers la terminologie et l'expertise terminologique et linguistique en fonction des besoins observés et exprimés. Outre le *Grand dictionnaire terminologique,* l'OQLF offre une gamme de services : Banque de dépannage linguistique, @ssisterm et le Téléphone linguistique. Dans son mémoire, l'OQLF propose au Conseil de défendre la francisation des normes techniques de référence et leur utilisation, ce qui aurait un impact plus direct sur la francisation des milieux de travail que la seule utilisation de la terminologie française. En général, ce sont des besoins qui sont exprimés par les intervenants. Les constats et les solutions sont donc ici confondus.

Constats et solutions : Les besoins exprimés par le milieu du travail sont les suivants : **(1)** le

traitement des problèmes terminologiques situés surtout en technologies médicales, en aérospatiale et en électricité presse ; pour ce qui est spécifique au commerce de détail, les pistes suggérées sont les suivantes : **(2)** dans un premier temps, des efforts pourraient être investis par l'OQLF en collaboration avec les plus grands détaillants afin de normaliser la terminologie française reliée au secteur du commerce de détail et développée par chacun des détaillants (plus spécifiquement en ce qui a trait à l'exploitation des magasins, à la gestion des stocks et à la nomenclature des produits) ; **(3)** dans un deuxième temps, l'OQLF pourrait mettre en place les moyens nécessaires visant à rendre cette terminologie normalisée facilement accessible aux plus petits détaillants ; **(4)** enfin, il pourrait être particulièrement intéressant et souhaitable d'ajouter des ressources à l'OQLF permettant d'offrir un soutien et une assistance conseil aux détaillants pour ce qui est de la terminologie française spécifique aux biens de consommation ; **(5)** il faudrait également s'assurer que les 28 collèges d'enseignement qui offrent une formation en gestion de commerces ou de commerces de détail détiennent et utilisent les lexiques comprenant la terminologie française reliée à ce secteur. Pour le milieu universitaire, **(6)** le développement de banques de termes dans certaines disciplines s'impose, notamment dans certains secteurs plus fragiles comme les sciences en général, le génie et la médecine, particulièrement ; **(7)** d'autres instances suggèrent à l'OQLF de rendre accessibles sur l'Internet non seulement son GDT mais aussi ses lexiques spécialisés dans le cadre de la mise en œuvre systématique de l'approche sectorielle (l'OQLF a mis ce dossier en priorité pour la prochaine année). En termes de collaborations et de diffusions souhaitées, **(8)** on voudrait, au niveau universitaire, obtenir plus de synergie entre les universités et l'OQLF concernant le développement de banques de termes ; **(9)** la diffusion des contenus des banques terminologiques de l'OQLF auprès des enseignants devrait être envisagée, surtout à cause de l'impact que pourrait avoir une telle démarche ; **(10)** les ordres professionnels sont prêts à mettre plus d'efforts dans la diffusion de la terminologie propre à leur secteur, au moyen de leurs bulletins internes. Enfin, l'OQLF pourrait **(11)** s'attaquer à la francisation des normes techniques de référence et d'en assurer la diffusion.

« On ne saurait trop insister sur la dimension symbolique des pratiques linguistiques des établissements d'enseignement et de recherche. Les collèges et les universités sont des lieux de référence en termes de normes, d'attitudes, de comportements. Ce qui *se dit* à l'intérieur de leurs murs, et *comment cela se dit*, prend valeur d'exemple pour la société entière. (PQ, 2004 : 8)

« La mondialisation de l'économie, de la production et des échanges de biens et de services, maintenant installée à demeure, ne fait pas toujours la part belle au respect des langues nationales. Nous en faisons tous régulièrement l'expérience, soit dans le travail lui-même, soit dans le contenu langagier inclus à l'intérieur ou accompagnant les produits et les biens importés dont l'étiquetage, les instructions, les avertissements, la publicité, etc. Nous connaissons tous des histoires d'horreur à ce sujet, où la version écrite en apparence avec des mots français est plus incompréhensible pour un francophone unilingue que la version anglaise. Mais il y a plus encore et en plus insidieux, qui passe notamment par les nouvelles technologies. » (CSN, 2004 : 5)

« Cette situation, due en grande partie au fait que c'est aux États-Unis que se sont d'abord développées les technologies de l'information, fait en sorte que, même parmi celles qui sont unilingues françaises, de plus en plus de personnes utilisent régulièrement des expressions, des mots anglais et des anglicismes dans leur travail mais aussi dans leurs loisirs, soit par l'utilisation de l'Internet ou des logiciels informatiques. Cette tendance peut possiblement diminuer avec la création grandissante de sites Web et de logiciels en français, mais cela ne se fera pas de façon automatique. » (CSN, 2004 : 5)

Les besoins du milieu du travail

Les centrales syndicales ont brossé un tableau rapide des besoins en matière de terminologie dans le monde du travail. Les secteurs dans lesquels des progrès sont notables sont le textile, le vêtement, le meuble, où l'usage du français est acquis. Dans le domaine de l'automobile (concessionnaires, garages de réparation, etc.), l'usage du français est courant. Il en est de même de la terminologie dans le domaine de la mécanique : son usage est une réussite. Une transformation majeure s'est opérée dans ce domaine depuis 15 ans. Ces réussites doivent servir d'exemples dans d'autres domaines terminologiques.

Par contre, il y aurait des problèmes à utiliser la terminologie française en technologies médicales, en aérospatiale et en électricité.

Le CQCD estime que le développement et l'harmonisation de la terminologie française spécifique au secteur du commerce de détail et son accessibilité à un plus grand nombre d'entreprises du secteur, notamment les plus petites et moyennes entreprises qui n'ont pas les ressources suffisantes, représentent une voie prometteuse. (CQCD)

Par ailleurs, il faudrait, selon le MNQ, que les efforts à consentir soient soutenus. Le Mouvement cite l'exemple du lexique en pâtes et papiers à Trois-Rivières et du relâchement qui a suivi !

Les besoins du milieu universitaire

Dans un avis déposé par la Fédération étudiante de l'Université de Sherbrooke (FEUS), il est demandé que les membres du corps professoral utilisent davantage la bonne terminologie de leur champ d'études et leur enseignent cette terminologie. Des membres de la communauté universitaire proposent la mise en place de projets-pilotes pour produire une banque de termes dans certaines disciplines afin d'assurer le développement d'une terminologie scientifique en français. (US, 2003 : 2) « Certains secteurs, plus fragiles (...), mériteraient une attention particulière : les sciences, le génie et la médecine, notamment. » (US, 2003 : 3)

D'autres suggèrent à l'Office québécois de la langue française de rendre accessibles sur l'Internet non seulement son *Grand dictionnaire terminologique* mais aussi ses **lexiques spécialisés**, dans le cadre de la mise en œuvre systématique de l'approche sectorielle. (IF, 2003 : 11)

Collaborations et diffusion

Le Conseil québécois du commerce de détail « se fait un devoir de faire la promotion du respect de la loi auprès de ses membres et d'apporter son appui à l'organisme qui a pour mission de veiller à l'application et à la promotion de la loi à l'égard de la francisation des milieux de travail et des biens de consommation, en l'occurrence l'OQLF ». (CQCD, 2003 : 9) D'ailleurs, des rapports étroits et soutenus existent déjà actuellement entre le CQCD et l'OQLF à cet égard et les détaillants se disent très réceptifs à l'idée d'obtenir davantage d'outils et de soutien de la part de l'OQLF au niveau de l'accessibilité à la terminologie française spécifique au secteur du commerce de détail. « Longtemps négligé comme secteur d'activité, plusieurs détaillants, notamment les plus grands, ont dû investir beaucoup d'efforts au cours des dernières années pour développer ou obtenir accès à cette terminologie. Malheureusement, n'ayant pas les ressources suffisantes, les plus petits et moyens détaillants n'ont pas nécessairement accès, dans bien des cas, à cette nouvelle terminologie. » (CQCD, 2003 : 9-10)

À cet égard, le CQCD propose des pistes de solution afin de remédier en partie du moins à cette situation :

Mesure 1 : « Dans un premier temps, des efforts pourraient être investis par l'OQLF en collaboration avec les plus grands détaillants afin de normaliser la terminologie française reliée au secteur du commerce de détail et développée par chacun des détaillants (plus spécifiquement en ce qui a trait à l'exploitation des magasins, à la gestion des stocks et à la nomenclature des produits). » (CQCD, 2003 : 10)

Mesure 2 : « Dans un deuxième temps, l'OQLF pourrait mettre en place les moyens nécessaires visant à rendre cette terminologie normalisée facilement accessible aux plus petits détaillants. À cet égard, le CQCD est prêt à apporter sa collaboration. » (CQCD, 2003 : 10)

Mesure 3 : « Enfin, il pourrait être particulièrement intéressant et souhaitable d'ajouter des ressources à l'OQLF permettant d'offrir un soutien et une assistance conseil aux détaillants pour ce qui est de la terminologie française spécifique aux biens de consommation. » (CQCD, 2003 : 10)

« Par ailleurs, le CQCD juge primordial de s'assurer que tous les collèges d'enseignement, autant privés que publics qui offrent une formation en gestion de commerces, détiennent et utilisent les lexiques comprenant la terminologie française reliée au secteur. À ce chapitre, soulignons notamment qu'avec la ratification en juillet 2002 d'un nouveau diplôme d'études collégiales (DEC) en gestion de commerces, vingt-huit cégeps et collèges privés répartis sur l'ensemble du territoire québécois offrent ce diplôme depuis l'automne 2003. Par ailleurs, plus d'une douzaine de cégeps offrent également depuis l'automne 2003 un nouveau programme de formation correspondant à une attestation d'études collégiales (AEC) en gestion de commerces de détail. » (CQCD, 2003 : 13)

Par ailleurs, l'UQAM apprécierait obtenir un appui plus soutenu de la part de l'Office québécois de la langue française quand elle a à résoudre un problème de terminologie qui n'est pas encore traité par les responsables du *Grand dictionnaire terminologique*. En tant qu'établissement d'enseignement supérieur francophone, l'UQAM a un rôle à jouer en matière d'utilisation et de diffusion de la terminologie française et de promotion de son usage.

À l'Université de Sherbrooke, selon les renseignements fournis, une démarche pour franciser la terminologie a été entreprise à l'interne mais sans que des liens aient été établis avec des organisations externes. L'Université déplore le manque de synergie : « Il faut créer des liens à l'échelle de la province, notamment avec les autres universités et avec l'OQLF ». (US, 2003 : 2)

L'OQLF a 28 mandats à remplir en ce qui concerne la Ville de Montréal : un envers la direction corporative et 27 envers les services municipaux des 27 arrondissements de la Ville. Il y a un responsable de la langue dans chacun des arrondissements et ce responsable fait affaire directement avec l'OQLF. Ces « rapports » avec l'Office sont surtout reliés aux plaintes (par exemple, au sujet de matériel acheté aux USA qui n'est pas traduit en français). Quand nous parlons de « la direction corporative », nous faisons allusion à la partie de la gestion municipale qui n'est pas décentralisée, et qui s'occupe de planification stratégique ; l'opérationnel est assumé par les arrondissements. (MONTRÉAL)

Concernant la diffusion de la terminologie du domaine par le personnel, le représentant du CPQ croit que cela est possible dans les secteurs traditionnels (comme le meuble) mais peut s'avérer difficile dans les secteurs de pointe à cause de la vitesse avec laquelle les nouveautés apparaissent. Selon la Fédération étudiante collégiale, la diffusion des contenus des banques de données terminologiques de l'OQLF auprès des enseignants devrait être envisagée, comme un incitatif à l'emploi du mot juste, en français.

Sur la question de la terminologie, le Conseil interprofessionnel croit que les ordres sont prêts à mettre plus d'efforts dans la diffusion. Par exemple, le journal du barreau a une section consacrée à la terminologie. Il y a définitivement place à davantage de collaboration entre les ordres et avec l'OQLF.

Les actions de l'OQLF

Selon la Confédération des syndicats nationaux, « L'Office de la langue française fait d'ailleurs à cet égard des efforts de francisation qu'il faut souligner, notamment par le biais de son *Grand dictionnaire terminologique*. L'OQLF a d'ailleurs la mission de déloger les termes anglais des technologies de l'information en trouvant des équivalents français pertinents. Et dans ce nouveau champ, le temps presse. » Il faudrait trouver des mécanismes pour atteindre des objectifs avec plus de rapidité. (CSN, 2004 : 5)

On lit dans le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* de l'Office québécois de la langue française, le libellé de l'orientation stratégique n° 2 : « Contribuer au développement et à la généralisation d'un français de qualité au Québec en mettant à la disposition des usagers la terminologie et l'expertise terminologique et linguistique en fonction des besoins observés et exprimés, prioritairement dans les milieux de travail. » (p.32) Le premier axe d'intervention de cette orientation serait le suivant : « Donner libre accès dans le réseau Internet au GDT et à des outils linguistiques élaborés en fonction des besoins, prioritairement ceux du monde du travail et de la formation professionnelle et technique. » (p.32) En effet, l'OQLF a le mandat de définir et de conduire la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique et de terminologie. Pour ce faire, il produit la terminologie et les données linguistiques nécessaires à la francisation des milieux de travail et du Québec dans son ensemble, et diffuse gratuitement dans Internet le résultat de ses travaux ainsi que celui des travaux de ses partenaires dans le GDT. Il répond également aux questions terminologiques et linguistiques. (p.32)

Toujours selon le *Rapport annuel de gestion 2002-2003,* l'OQLF a mis à jour environ 4500 fiches nouvelles qui ont été versées dans le GDT ; 700 nouveaux articles ont été ajoutés dans la Banque de dépannage linguistique ; le nombre de recherches sur le GDT a augmenté de 16 000 à 35 000. (p.34) Les 1840 questions posées dans le cadre de @assisterm ont permis de créer ou de mettre à jour 2 259 fiches terminologiques. « L'assistance terminologique et linguistique personnalisée offerte au moyen des consultations terminologiques et linguistiques a porté sur 5 553 questions traitées. De ces questions, 5 050 ont reçu une réponse immédiate, soit 94 %. » (p.54) De tous les produits et services, le *Grand dictionnaire terminologique* est sans contredit le produit le plus consulté : 35 900 000 recherches ont été comptabilisées au cours de l'exercice 2002-2003. (p.54) En outre, l'Office offre à la population une aide instantanée et gratuite, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, grâce au Téléphone linguistique, à la Banque de dépannage linguistique et au GDT. (p.54)Toutefois, il sera impossible, pour l'OQLF « de continuer à offrir et à améliorer [ces] services sans au moins le maintien des ressources actuelles, et ce, surtout si le nombre de recherches continue à augmenter et si les demandes dans les domaines lacunaires deviennent de plus en plus nombreuses. » (p.34)

Par ailleurs, l'OQLF, en réponse au document de consultation du Conseil, apporte la précision suivante : « La francisation des normes techniques de référence et leur utilisation aurait à notre sens un impact beaucoup plus direct sur la francisation des milieux de travail que la seule utilisation de la terminologie française. Actuellement, même le gouvernement québécois utilise des normes en anglais dans ses lois et sa réglementation. La proposition 62 du *Bilan de la situation de la langue française au Québec en 1995* recommandait que les normes de large usage soient diffusées non seulement en anglais, mais aussi dans les langues nationales de l'ALÉNA. Cette recommandation est restée lettre morte. » (OQLF, 2004 : 9)

En guise de conclusion : « En effet, comme l'affirme le responsable de la communication de l'OQLF au journal français Libération "Il ne faut pas laisser aux gens le temps de s'habituer aux termes anglais, Internet est par excellence le domaine de la nouveauté et donc de la néologie. Quand un concept apparaît, il faut faire vite. Comme on reflète bien la réalité nord-américaine, c'est vrai qu'on est souvent les premiers à lancer un mot... Ici c'est très branché d'employer un terme français."[15] » (CSN, 2004 : 5)

L'APPROCHE SECTORIELLE

La proposition du Conseil mentionne que l'OQLF devrait organiser son approche de francisation des milieux de travail par secteurs d'activités et, à cette fin, devrait entretenir des rapports étroits avec les comités sectoriels d'Emploi-Québec dans le but d'adopter les mêmes catégories sectorielles et de mener des opérations conjointes de francisation.

Emploi-Québec[16] soutient **26 comités sectoriels de main-d'œuvre**[17] composés de représentants d'associations patronales, d'entreprises, de syndicats et d'associations de

---

[15] *Libération*, 26 septembre 2000.

[16] Emploi-Québec est une agence (unité autonome) au sein du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille. L'agence est née de la fusion, en 1998, de différents services d'emploi et de main-d'œuvre. Cette fusion a fait converger l'ensemble des efforts et des ressources en la matière vers les grands objectifs du Québec, et elle confère à Emploi-Québec un rôle de chef de file à cet égard. L'entente Canada-Québec relative au marché du travail, intervenue en avril 1997, est entrée en vigueur le 1er janvier 1998. En vertu de cette entente, le Québec est responsable des mesures actives d'emploi dont bénéficient les participants de l'assurance-emploi ainsi que de certaines fonctions du Service national de placement auxquelles peuvent avoir recours les usagers de l'assurance-emploi. Ces mesures et fonctions sont financées par le Compte d'assurance-emploi dont le Canada est responsable. (Site Web d'Emploi-Québec, interrogé le 4 mai 2004)

[17] La Commission des partenaires du marché du travail reconnaît les comités sectoriels de main-d'œuvre. Pour ce faire, elle tient compte des **critères** suivants : (1) délimitation du secteur dans lequel un comité mène ses activités; (2) représentativité des membres; (3) existence d'un partenariat actif dans le secteur; (4) volonté de

travailleurs provenant de chacun des secteurs d'activité économique visés[18]. Les comités comptent aussi des représentants de ministères et d'organismes qui sont en lien avec les secteurs concernés. Les principaux mandats des comités sont de : définir les besoins propres à leur secteur, proposer des mesures pour stabiliser l'emploi et réduire le chômage, et développer la formation continue. L'intervention sectorielle est une stratégie mise en place par Emploi-Québec pour résoudre les problèmes de main-d'œuvre communs aux entreprises d'un même secteur. Elle fait appel à la mobilisation des entreprises, des travailleuses et des travailleurs ainsi qu'à une connaissance approfondie du marché du travail.

Quatre instances gouvernementales se sont prononcées sur cette question, ainsi que les centrales syndicales, les associations patronales et les mouvements nationaux. Cette proposition ne fait pas consensus. Les comités sectoriels de main-d'œuvre sont les créations de la Commission des partenaires du marché du travail et d'Emploi-Québec ; ces deux instances sont favorables à cette mesure mais avec une réserve importante liée au fait que ces comités, au nombre de 26, ne couvrent pas toute l'activité économique du Québec. Néanmoins, leur adhésion constitue le principal point d'appui pour mettre en œuvre une telle mesure qui, croyons-nous, reste tout à fait pertinente. Le mandat de ces comités a évolué : il contient maintenant la formation en milieu de travail, porte d'entrée pour sa francisation. Pour l'OQLF, qui serait chargée de faire le travail avec les comités sectoriels, ces interventions se feraient en sus des opérations courantes de francisation et de certification des entreprises et il lui faudrait, dans ce cas, réaffecter les ressources autrement. Les milieux syndicaux pratiquent eux-mêmes la stratégie sectorielle et lui reconnaissent du mérite bien qu'il faille éviter de tout déporter sur cette structure. Les partenaires y sont présents et ces comités disposent de budgets pour le développement de la main-d'œuvre.

Des associations patronales sont d'accord ; d'autres émettent de sérieuses réserves alléguant que la formation est incompatible avec le mandat de ces comités, ce qui est faux si on en juge par les affirmations de la CPMT et d'EQ.

Solutions : (1) Que l'OQLF examine l'approche de francisation des milieux de travail par secteurs d'activités ou l'approche multisectorielle ou l'approche par regroupements géographiques et voie laquelle de ces approches peut être la plus efficace ; **(2)** que l'OQLF étende l'approche sectorielle aux ordres professionnels (ou aux regroupements d'ordres par affinités).

concertation des partenaires; (5) contribution des membres au fonctionnement du comité sectoriel de main-d'œuvre. (Site Web d'Emploi-Québec, interrogé le 4 mai 2004)

[18] Les secteurs concernés sont les suivants : Aérospatiale, Aménagement forestier, Bois de sciage, Caoutchouc, Chimie, pétrochimie et raffinage, Commerce de détail, Commerce de l'alimentation, Communications graphiques, Culture, Économie sociale et action communautaire, Environnement, Fabrication métallique industrielle, Industrie électrique et électronique, Industrie textile, Métallurgie, Pêches maritimes, Plasturgie, Portes et fenêtres, meubles et armoires de cuisine, Production agricole, Produits pharmaceutiques et biotechnologiques, Services automobiles, Soins personnels, Technologies de l'information et de la communication, Tourisme, Transformation alimentaire, Transport routier. (Site Web d'Emploi-Québec, interrogé le 4 mai 2004)

Nous exposons dans cette section les différents points de vue exprimés, par groupes d'intervenants : les quatre instances gouvernementales impliquées (La CPMT, Emploi-Québec, le MICC et l'OQLF) ; les centrales syndicales ; les associations patronales ; les mouvements nationaux.

Positions des ministères et organismes

La Commission des partenaires du marché du travail se montre favorable à l'approche sectorielle : « En vertu de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, la Commission des partenaires du marché du travail reconnaît les comités sectoriels de main-d'œuvre comme des entités qui ont pour objectifs d'identifier les besoins de développement de la main-d'œuvre dans un secteur d'activité économique et d'élaborer et mettre en œuvre des plans de formation pour répondre à ces besoins. La Commission reconnaît présentement 26 comités sectoriels de main-d'œuvre. Elle appuie toute initiative de rapprochement de la part de l'Office québécois de la langue française en vue de soutenir les efforts des comités sectoriels de main-d'œuvre dans la diffusion et la promotion de la terminologie française dans leur secteur d'activités. Quant à la francisation de la main-d'œuvre, la Commission rappelle la grande diversité des problématiques qui caractérisent la main-d'œuvre de chacun des comités sectoriels de main-d'œuvre, problématiques parfois liées à la diversité ethnique, à la concentration dans certaines régions du Québec, à l'intensité de la relation à l'économie mondiale. Par conséquent, la Commission est d'avis qu'il appartient à chacun des comités sectoriels de main-d'œuvre de convenir avec l'OQLF de stratégies de francisation adaptées à leur secteur. » (CPMT, 2004 : 3-4)

Emploi-Québec est également favorable mais avec des réserves qui sont liées au fait que ces comités ne couvrent pas toute l'activité économique du Québec.
« L'Office québécois de la langue française (OQLF) pourrait effectivement entretenir des rapports étroits avec les comités sectoriels de main-d'œuvre, voire mener des opérations conjointes avec eux. » (Des « kits » de francisation devraient être préparées avec le réseau de l'éducation et en collaboration avec les comités sectoriels.) (EQ, 2003 : 2)

À l'instar de la CPMT, EQ précise toutefois qu'il n'y a que 26 comités sectoriels qui sont en place et que ces derniers ne couvrent pas toute l'activité économique du Québec. Cependant, leur mandat est devenu plus important : celui d'assumer la formation en milieu de travail. Ce nouveau mandat constituerait en effet, selon EQ, une « porte d'entrée »

intéressante pour la francisation des travailleurs non francophones. Par ailleurs, Emploi-Québec produit, à la Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail, des analyses et des études sur l'ensemble du marché du travail. Il suggère que la promotion soit faite par secteurs d'activités. Cependant, pour les secteurs mous (et non syndiqués), ce sera difficile parce que l'employeur n'est pas motivé. Emploi-Québec suggère de mettre ce dossier en priorité pour les trois prochaines années !

La position du MICC est mitigée. Le MICC a été d'accord avec cette approche dans le passé, mais moins maintenant à cause du peu de résultats obtenus (trop loin du terrain et les terrains ne sont pas identiques d'un lieu à un autre). Il a compté sur la concertation sectorielle mais considère maintenant que ces efforts se sont soldés par un échec.[19]

« Concernant l'approche sectorielle, l'OQLF considère les secteurs d'activité économique du point de vue de la certification des entreprises, Emploi-Québec considère les secteurs sous l'angle des besoins de formation de la main-d'œuvre et des besoins en main-d'œuvre, et le MRCI est intéressé à intervenir dans les secteurs où il y a une concentration d'immigrants. Il faudrait préciser davantage ce que l'approche sectorielle en francisation recouvre et convenir d'un leadership clair et affirmé concernant cette approche. » (MRCI, 2003 : 3)

Le MICC considère aussi que ce leadership de l'approche sectorielle devrait revenir à Emploi-Québec, qui est responsable du développement des ressources humaines dans les entreprises, en concertation avec l'OQLF et le MRCI. (MRCI, 2003 : 2)

L'Office québécois de la langue française émet lui aussi toutes sortes de réserves, concernant notamment l'apport de ressources humaines supplémentaires que cette opération nécessiterait.. Par ailleurs, il semble qu'il ait inclus cette orientation dans son plan stratégique 2004-2007 !!

« Même si le renforcement du partenariat avec Emploi-Québec est une avenue intéressante à explorer, en particulier pour toutes les questions relatives à la formation et au perfectionnement, il faut reconnaître que de telles interventions se feraient en sus de l'application du processus de francisation prévu par la Charte, lequel crée des obligations à toutes et chacune des entreprises de plus de cinquante employés. À moins de modifier la loi,

[19] Le CAMO a développé des partenariats avec ces comités, qui font des démarches auprès du MEQ ou d'Emploi-Québec.

il n'est pas possible de réaffecter les ressources qui traitent quelque 6 000 dossiers d'entreprise pour mener des interventions de type sectoriel qui, tout en étant bénéfiques pour la francisation, n'auraient éventuellement que des effets à moyen terme. » (OQLF, 2004 : 9)

Positions des centrales syndicales

La position de la CSD est fondée sur une expérience réelle. En effet, la stratégie sectorielle est une stratégie de la CSD. Elle est porteuse de résultats et une excellente façon de rejoindre les PME d'un même secteur. Elle permet d'apporter une synergie implicite dans les efforts de francisation. Mais on doit éviter de tout déléguer à cette structure ; l'idée est d'impliquer la structure sectorielle dans la francisation, mais non de lui donner la responsabilité entière du dossier de la langue du travail. (CSD)

La FTQ est d'accord pour adopter une approche sectorielle. Cela est d'autant plus faisable que tous les partenaires sont présents aux comités sectoriels ; ces comités disposent de budgets pour le développement de la main-d'œuvre et ce système de subvention doit être mis à profit. (Par exemple, le secteur de l'hôtellerie qui connaît annuellement une période creuse en début d'année pouvant être mise à profit pour franciser le personnel.) (FTQ)

Positions des associations patronales

L'avis du CPQ est favorable, mais en émettant les réserves mêmes d'Emploi-Québec et de la CPMT sur la diversité et l'hétérogénéité des comités sectoriels de main-d'œuvre : « Nous sommes d'accord à ce que l'OQLF développe des liens avec les comités sectoriels afin de développer des outils pour franciser davantage la main-d'œuvre. Toutefois, ne nous croyons pas à une approche mur à mur : les comités sectoriels ayant chacun leurs caractéristiques propres qu'il convient de respecter. » (CPQ, 2003 : 2)
Cependant, deux associations patronales importantes – le Conseil québécois du commerce de détail et l'Association des manufacturiers et exportateurs du Québec – jugent inadéquate la proposition du Conseil, puisque cette dernière est incompatible avec le mandat de ces comités.

« Le CQCD juge inappropriée la proposition 3a concernant la mise en œuvre systématique de la francisation de la main-d'œuvre et des milieux de travail via les comités sectoriels d'Emploi-Québec. » Le "canal" des comités est difficile à utiliser. Leur mandat consiste davantage à identifier les besoins. » (CQCD, 2003 : 8)

« Le rôle des comités sectoriels consiste en effet à favoriser et consolider le partenariat sur une base sectorielle dans le but d'identifier les besoins de main-d'œuvre et de formation d'un secteur et de procéder au développement de la formation de la main-d'œuvre en emploi. D'autre part, même si un tel mandat pouvait être dévolu aux comités sectoriels, plusieurs secteurs d'activités ne seraient pas visés, étant donné qu'il n'existe que vingt-six comités sectoriels au Québec. (...) De plus, ajoutons que le financement des comités sectoriels provient des produits de l'assurance-emploi du gouvernement fédéral qui sont sous la gestion du Québec en vertu de paramètres précis. » (CQCD, 2003 : 8-9)

Pour l'AMEQ, ce sont davantage des raisons de compétitivité qui lui font rejeter cette proposition, bien que l'AMEQ soit aussi d'accord pour dire que le mandat des comités sectoriels est de pallier la pénurie de main-d'œuvre spécialisée. L'AMEQ est donc très sceptique face à l'approche sectorielle : selon elle, il est très difficile de faire travailler ensemble des entreprises d'un même secteur ; on y rencontre une très grande résistance. Une approche multisectorielle ou encore, un regroupement sur une base géographique a plus de chance de fonctionner. (AMEQ)

Cette dernière suggestion doit sûrement être prise en considération : adopter une approche multisectorielle ou une approche par regroupements géographiques.

Position des mouvements nationaux

« Le Parti Québécois demande que la recommandation 3a portant sur l'intensification des rapports entre l'OQLF et les comités sectoriels d'Emploi-Québec soit étendue aux ordres professionnels. Les ordres professionnels encadrent la pratique de 286 000 personnes. Ils constituent à cet égard des foyers d'expertise dans des secteurs stratégiques de la société québécoise. Y mener des opérations conjointes de francisation s'avérerait autant profitable qu'avec les comités sectoriels. Pensons notamment aux professionnels œuvrant des les secteurs du droit, de l'administration et des affaires, particulièrement vulnérable à la pression de l'anglais dans le contexte de la libéralisation du commerce des services. » (PQ, 2004 : 10)

Le point du vue du Mouvement national des Québécois est très intéressant et mérite qu'on s'y attarde : « (...) L'approche d'une francisation par secteur nous apparaît comme un moyen efficace de francisation des milieux de travail, à condition qu'elle s'arrime avec les lieux de formation connexes. En effet, cette approche permet d'inclure l'ensemble des aspects d'un secteur visé, par exemple en partant de la chaîne de montage jusqu'au concessionnaire. Ces lieux interagissant l'un sur l'autre, la francisation n'en sera que plus efficace. » (MNQ, 2003 : 5) Cette approche répond bien aux fluctuations du marché.

Suggestion d'Emploi-Québec

Pour les secteurs "mous", les PME, les entreprises regroupant beaucoup d'allophones, les milieux non syndiqués, nous n'arrivons pas à les rejoindre par les méthodes usuelles. Peut être que l'approche sectorielle donnerait des résultats plus tangibles. Si on l'utilisait, on pourrait même invoquer qu'il s'agit de mesures de réduction de chômage. Il faut penser à simplifier les démarches pour ces entreprises, surtout pas de lourdeur administrative. (EQ)

L'AUTOROUTE DE L'INFORMATION

Les deux mesures proposées sous cette rubrique (élaboration et mise en œuvre d'une politique linguistique sur l'inforoute, et priorité accordée au développement et à la mise en marché de produits informatiques en langue française) recueillent certains commentaires, généralement positifs et constructifs, mais qui ne sont toutefois pas polarisés en un milieu donné, si ce n'est chez les ministères

Constats : Pour ce qui est de la politique linguistique, rappelons que le Secrétariat à la politique linguistique coordonne actuellement la révision de la *Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information* (PUFTI), de concert avec les deux organismes responsables de sa mise en œuvre, le Secrétariat du Conseil du trésor et l'Office québécois de la langue française. De l'avis de plusieurs, il y aurait intérêt à regrouper les ressources du secteur public dans une même unité administrative, vraisemblablement à l'OQLF, afin de s'assurer qu'une masse critique d'experts pourront développer une vision globale et cohérente de la francisation des inforoutes, élaborer une politique gouvernementale, adopter un plan d'action à moyen terme et s'assurer de sa mise en œuvre. Le Québec a également participé activement à la mise en œuvre des différentes mesures découlant de ces orientations dont, entre autres, la création du fonds francophone des inforoutes en 1998 et la programmation des activités de l'Institut francophone des nouvelles technologies de l'information et de la formation. De façon spécifique, le Québec a aussi été le promoteur de la création en juin 2002 d'ISOC-Francophonie qui réunit les sections nationales francophones de l'Internet Society (ISOC) et dont le secrétariat a été confié à l'association ISOC-Québec. Le regroupement ISOC-Francophonie a pour objectifs, entre autres, de promouvoir la diversité culturelle et linguistique dans Internet et de favoriser la concertation dans le cadre des activités de la Francophonie reliées à Internet.

Solutions : Le MRI propose au Conseil les avenues suivantes : **(1)** le CSLF pourrait présenter dans son rapport un bilan sommaire de l'application de cette politique (la PUFTI) depuis son adoption en 1992 et formuler certaines recommandations quant aux responsabilités des divers intervenants gouvernementaux en cette matière et aux mécanismes de reddition de comptes qu'il serait souhaitable de mettre en place à l'intention de l'ensemble des ministères et organismes ; **(2)** le Conseil pourrait également rappeler que les organismes responsables de la PUFTI doivent disposer des ressources suffisantes pour garantir une mise en œuvre efficace, laquelle devrait reposer sur une démarche de gestion axée sur les résultats ; **(3)** s'agissant de l'élaboration d'une Politique générale du français sur l'inforoute à l'intention de l'ensemble de la population québécoise, le CSLF pourrait suggérer un certain nombre d'orientations et de mesures que le SCT (Direction de l'autoroute de l'information) et l'OQLF devraient privilégier ; **(4)** dans son rapport, le CSLF devrait prendre acte de cette initiative francophone de concertation dans le domaine de l'Internet et recommander que le gouvernement du Québec continue d'apporter son soutien à ISOC-Francophonie, notamment pour les activités de concertation et de veille dans le domaine de la francisation des inforoutes. D'autres intervenants affirment que la

francisation passe, entre autres, par l'augmentation massive de contenus français. À cet égard, ils proposent que **(5)** l'OQLF fasse campagne auprès des compagnies québécoises pour s'assurer que leur site Internet a une version française et que cette version est celle à laquelle on accède directement ; que **(6)** l'OQLF rejoigne les compagnies canadiennes et internationales qui font affaire au Québec pour leur rappeler que le Québec est francophone et a droit à un service en français, de qualité comparable à celui qu'elles offrent à la population anglaise ; **(7)** qu'une place significative soit faite à la diffusion scientifique en français sur cette autoroute de l'information.

Constats : Sur la deuxième partie de la proposition, quelques intervenants se sont exprimés pour dire qu'une politique linguistique devrait encourager le développement de produits informatiques dans les universités francophones et prévoir l'allocation de fonds en conséquence. On met en valeur également la pression économique que peut représenter un Québec pleinement francophone sur les producteurs de produits informatiques.

« La francisation des technologies de l'information est la priorité de l'Office depuis 1998. Au cours des exercices 2000-2001 et 2002-2003, l'Office a administré un programme de subvention pour la francisation des T.I. des petites et moyennes entreprises. L'an dernier, ce programme a été financé à même le Fonds de l'autoroute de l'information et il a versé 305 000 $ en subventions pour l'achat de logiciels en français et la traduction en français de sites Internet. Ce programme n'a pu être financé en 2003-2004. De plus, au cours de la même période, l'Office québécois de la langue française a également joui d'un budget spécial de 95 000 $ afin de procéder à des évaluations et à la promotion de logiciels de langue française (Bétel). Ce budget n'a pas été reconduit cette année. » (OQLF, 2004 : 10)

La politique linguistique

Les deux mesures proposées sous cette rubrique recueillent un certain nombre de commentaires, généralement positifs et constructifs. Voici les suggestions énoncées par les organismes reçus en audience concernant la première partie de cette proposition :

- Le Gouvernement du Québec devrait mettre en ligne tous les services qu'il offre ; par exemple, le recueil des lois, des normes, etc. (RJGAQ) « La francisation passe, entre autres, **par l'augmentation massive du contenu français.** » (RJGAQ, 2003 : 12)
- L'OQLF doit faire campagne auprès des compagnies québécoises pour s'assurer que leur site Internet a une version française et que cette version est celle à laquelle on accède directement. (IF, 2003 : 12)
- L'OQLF devrait rejoindre les compagnies canadiennes et internationales qui font affaire au Québec pour leur rappeler que le Québec est francophone et a droit à un service en français, de qualité comparable à celui qu'elles offrent à la population anglaise. On peut trouver des exemples de compagnies, financées à même les fonds publics, qui n'ont pas – ou n'avaient pas – de sites français. (IF, 2003 : 12).

L'UQAM appuie cette recommandation. « Elle a elle-même a élaboré une politique pour le Web institutionnel qui précise, entre autres, que son site est prioritairement rédigé en langue française et qui spécifie que toute version en langue étrangère doit être accessible séparément de la version originale en français. (...) Il faut remarquer que le défi en ce qui concerne l'autoroute de l'information se situe **sur le plan des contenus**. Comment faire en sorte que les chercheurs francophones diffusent en français sur Internet leurs résultats de recherche ? La même question se pose à l'égard des publications savantes. Quel est l'avenir du français dans un univers où prédomine l'anglais comme langue de communication internationale ? Quel soutien l'État peut-il offrir ? » (UQAM, 2004 : 8)

« Bien que les modalités de mise en œuvre d'une politique du français sur l'autoroute de l'information n'apparaissent pas évidentes, cette proposition appuie également nos orientations institutionnelles quant à la valorisation du français tant dans l'apprentissage d'une langue standard de qualité et d'une terminologie française des diverses disciplines que dans le développement des connaissances en français. » (US, 2003 : 3)

« Il est bien reconnu que l'anglais se fait de plus en plus envahissant dans la production et la diffusion de la recherche scientifique. Ainsi, nous constatons que la langue anglaise est la plus utilisée pour communiquer les résultats de recherche lors d'événements à caractère scientifique ou dans les revues spécialisées. Une conséquence non négligeable de la connaissance qui se crée et qui se diffuse de plus en plus largement en anglais dans les manuels de références et les revues savantes est l'appauvrissement de la terminologie scientifique en langue française, qui ne peut se renouveler puisque non utilisée. Cela donne à penser aux étudiantes et étudiants qu'il n'est pas possible de faire de la recherche en français dans certains secteurs. » (US, 2003 : 3)

« Nous avons besoin du soutien des diverses composantes de notre environnement socioéconomique et culturel pour témoigner de l'importance et de la valeur de la langue française. Serait-il possible de faire une place plus significative à la diffusion scientifique en français sur cette autoroute de l'information ? » (US, 2003 : 3)

Commentaires des ministères et organismes gouvernementaux

En raison de son récent transfert au Secrétariat du Conseil du trésor (SCT), la DAI (Direction de l'autoroute de l'information) estime qu'elle ne peut pas faire de commentaires maintenant. En effet, « le 29 avril 2003, la DAI a été transférée au Sous-secrétariat à l'inforoute gouvernementale et aux ressources informationnelles (SSIGRI) du SCT. Lors de la restructuration du SSIGRI, en octobre 2003, la situation et la mission de la DAI se sont précisées, mais elles sont encore appelées à changer. La priorité qui oriente les actions du Bureau pour le développement du gouvernement électronique, dont relève la DAI, vise la mise en œuvre du gouvernement électronique. De plus, pour faire suite à cette année de transition, un nouveau cadre normatif devra être étudié et approuvé par le Conseil du trésor afin de déterminer les actions de la DAI pour l'année 2004-2005. » (SCT-DAI, 2004 : 1)

« En tenant compte de cette situation, voici les commentaires de la DAI à l'égard de la mise en œuvre d'une politique du français sur l'autoroute de l'information : la DAI propose de faire de la sensibilisation plutôt qu'une politique. Cette sensibilisation ne devrait pas seulement s'adresser aux entreprises, mais aussi aux citoyens en exigeant un service en français. » (SCT-DAI, 2004 : 2)

« Rappelons que le Secrétariat à la politique linguistique coordonne actuellement la révision de la *Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information* (PUFTI), de concert avec les deux organismes responsables de sa mise en œuvre, le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) et l'Office québécois de la langue française (OQLF). » (MRI, 2003 : 5) À cet égard, le MRI fait la recommandation suivante :

- « Dans son rapport, le CSLF pourrait présenter un bilan sommaire de l'application de cette Politique depuis son adoption en 1992 et formuler certaines recommandations quant aux responsabilités des divers intervenants gouvernementaux en cette matière et aux mécanismes de reddition de comptes qu'il serait souhaitable de mettre en place à l'intention de l'ensemble des ministères et organismes. » (MRI, 2003 : 5)
- « Le Conseil pourrait également rappeler que les organismes responsables de la PUFTI doivent disposer des ressources suffisantes pour garantir une mise en œuvre efficace, laquelle devrait reposer sur une démarche de gestion axée sur les résultats. » (MRI, 2003 : 5)
- « S'agissant de l'élaboration d'une Politique générale du français sur l'inforoute à l'intention de l'ensemble de la population québécoise, le CSLF pourrait suggérer un certain nombre d'orientations et de mesures que le SCT (Direction de l'autoroute de l'information) et l'OQLF devraient privilégier. » (MRI, 2003 : 5)

De l'avis de plusieurs, il y aurait avantage à regrouper les ressources du secteur public dans ce domaine dans une même unité administrative, vraisemblablement au sein de l'OQLF, afin de s'assurer qu'une masse critique d'experts pourront développer une vision globale cohérente de la francisation des inforoutes, élaborer une politique gouvernementale, adopter un plan d'action à moyen terme et s'assurer de sa mise en œuvre. (MRI)

« Le Québec a également participé activement à la mise en œuvre des différentes mesures découlant de ces orientations dont, entre autres, la création du fonds francophone des inforoutes en 1998 et la programmation des activités de l'Institut francophone des nouvelles technologies de l'information et de la formation (INTIF). » (MRI, 2003 : 2)

« De façon spécifique, le Québec a aussi été le promoteur de la création en juin 2002 d'ISOC-Francophonie qui réunit les sections nationales francophones de l'Internet Society (ISOC) et dont le secrétariat a été confié à l'association ISOC-Québec. Le regroupement ISOC-Francophonie a pour objectifs, entre autres, de promouvoir la diversité culturelle et linguistique dans Internet et de favoriser la concertation dans le cadre des activités de la Francophonie reliées à Internet. » (MRI, 2003 : 2)

À cet égard, le MRI recommande : « Dans son rapport, le CSLF devrait prendre acte de cette initiative francophone de concertation dans le domaine de l'Internet et recommander que le gouvernement du Québec continue d'apporter son soutien à ISOC-Francophonie, notamment pour les activités de concertation et de veille dans le domaine de la francisation des inforoutes. » (MRI, 2003 : 2)

Les produits informatiques

L'UQAM est également tout à fait d'accord avec la seconde recommandation, mais elle soulève un problème important : le financement du développement des produits informatiques par les universités. Selon l'UQAM, une politique linguistique aurait notamment pour objectif de favoriser, encourager le développement de produits informatiques en français et recommanderait l'allocation de fonds en conséquence. Le développement de produits informatiques qui est fait dans les universités pourrait alors bénéficier d'un soutien financier, pour être ensuite mis à la disposition de tout le monde, ce développement profitant à l'ensemble de la société québécoise : il serait donc légitime que l'État contribue à son financement. (UQAM, 2004 : 8) Toutefois, il y a insistance (de IF, notamment) pour que les subventions du FAI aux produits informatiques soient consacrées au développement de **contenus français**.

Le Mouvement national des Québécois croit fermement « au pouvoir économique que peut représenter un Québec pleinement francophone sur les producteurs de logiciels anglophones. Ces derniers se lanceront sans hésitation dans la production d'un produit francophone s'il s'agit d'une condition pour avoir accès au marché québécois. » Il recommande donc « que des mesures soient prises afin de voir un jour les Québécois travailler dans un environnement informatique entièrement francophone. » (MNQ, 2003 : 7)

Commentaires de la Direction de l'autoroute de l'information

« Comme déjà souligné, un nouveau cadre normatif devra être étudié et approuvé par le Conseil du trésor afin de déterminer les actions du FAI pour l'année 2004-2005. Non seulement sa forme est appelée à changer, mais aussi sa mission ; la *Politique québécoise de l'autoroute de l'information* faisant actuellement l'objet d'une révision. » (SCT-DAI, 2004 : 2)

LE RÔLE DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

Audiences du Conseil supérieur de la langue française 2003-2004 :
la synthèse des commentaires que le lecteur trouvera dans ce document (E) est le fruit des discussions aux audiences sur la proposition 10 du document de consultation du CSLF, telle que libellée ci-après :

10. Renforcer le rôle moteur de l'Administration publique et de ses réseaux

a) *Tous les ministères et organismes, les réseaux et les municipalités devraient être mobilisés pour devenir exemplaires sur le plan de l'usage du français.*

b) *La politique d'achat du gouvernement devrait être rigoureusement appliquée et étendue aux organismes municipaux et scolaires, aux cégeps et universités et aux organismes de services de santé et de services sociaux.*

c) *Toute entreprise de moins de 50 employés qui fait affaire avec le gouvernement devrait s'engager à s'inscrire dans un processus allégé (défini par l'OQLF) de certification « Sceau de qualité langue ».*

d) *L'application de la politique d'achat gouvernementale devrait faire l'objet d'un suivi annuel par le Vérificateur général du Québec.*

L'EXEMPLARITÉ DE L'ÉTAT

Les commentaires transmis sous le thème de l'exemplarité de l'État sont nombreux et intéressants : les centrales syndicales et les mouvements nationaux ne ménagent pas le gouvernement, et les ministères et organismes se disent interpellés ou exemplaires.

Constats : Il existe une *Politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, adoptée en 1996 au gouvernement du Québec, qui a déjà été évoquée dans le texte de consultation, qui vise à consolider l'usage du français dans les ministères ainsi que dans les organismes publics et parapublics, et qui restreint les services qui peuvent être donnés en anglais (article 11). Par ailleurs, L'OQLF a le mandat de veiller à ce que l'usage du français dans l'Administration soit conforme au chapitre IV (Langue de l'Administration) de la Charte de la langue française. Selon le Rapport annuel de gestion 2002-2003 de l'Office, 89 % des ministères et organismes auraient obtenu leur certificat de conformité, tandis que 10 % étaient en évaluation au 1er avril 2003. L'objectif de faire progresser la francisation dans les organismes de l'Administration est maintenu au rang des priorités à l'Office, « Étant donné que les organismes de l'Administration doivent faire preuve d'exemplarité ». Des mesures importantes sont donc prises pour que la vie au gouvernement du Québec se passe en français. Toutefois, c'est la mise en pratique de la Politique qui inquiète les intervenants, la rigueur avec laquelle cette politique est appliquée. L'Administration publique donne parfois l'impression que l'anglais est aussi la langue officielle du Québec, dans un contexte d'envahissement des technologies de l'information. Les intervenants insistent sur la nécessité d'émettre un message clair, notamment aux immigrants non francophones, que la vie au Québec se passe en français, message qui reste toujours d'actualité. Il serait donc important de rester vigilants, d'adopter des positions préventives, et de réduire le plus possible le nombre de situations où l'usage de l'anglais est permis.

Solutions : (1) Il pourrait être recommandé que l'article 16 de la Charte[20] soit mis en vigueur (les parties entre crochets), qui énonce que : « Dans ses communications écrites avec les autres gouvernements et avec les personnes morales établies au Québec, l'Administration utilise [uniquement] la langue officielle. [Toutefois, le gouvernement peut déterminer, par règlement, les cas, les conditions ou les circonstances où une autre langue peut être utilisée en plus de la langue officielle.] » afin de baliser l'usage de l'anglais de façon claire et opérationnelle ; **(2)** il pourrait également être recommandé que le règlement nécessaire soit rédigé rapidement.

[20] Les modifications apportées à la Charte par la loi 86 avaient eu pour effet d'autoriser l'utilisation d'une autre langue, en plus du français, dans les communications écrites. La loi 104 (2002) a contribué à réintroduire l'unilinguisme français, tout en donnant au gouvernement le pouvoir de prévoir des exceptions par règlement.

L'État, ce n'est pas la meilleure façon d'influencer les gens, c'est la seule.. et l'effet peut être désastreux si l'État ne fait pas lui-même ce qu'il prêche. (CSD)

Si l'État se désengage, c'est l'effondrement de tout l'impact de la Loi 101. (TABLE)

L'exemple de l'État a un effet d'entraînement. (RJGAQ)

Considérations sur l'ensemble de la proposition

« Impératif français croit que le gouvernement devrait obliger toutes ses entités et tous les organismes qu'il chapeaute à produire un rapport sur l'état de la francisation et sur le travail de promotion du français. Sur ce plan, il peut prendre exemple sur le gouvernement fédéral qui a nommé un responsable de la promotion de la *Loi sur les langues officielles* dans chacun des ministères. » (IF, 2003 : 16)

De plus, « L'Administration publique devrait avoir une politique claire en ce qui a trait aux boîtes vocales. Actuellement, trop souvent, après un rapide bonjour, on oriente en anglais l'anglophone vers le service en anglais. Pour les francophones, l'image est claire : il ne faut pas risquer d'écorcher les oreilles anglophones avec des mots français ! » (IF, 2003 : 16)

Considérations sur l'exemplarité de l'État

Les commentaires fournis sous la rubrique de l'exemplarité de l'État par les organisations conviées à se présenter en audience sont aussi élaborés qu'intéressants. Nous en reproduisons ici quelques-uns pour l'intérêt qu'ils présentent.

La Confédération des syndicats nationaux

« La ministre responsable de la Charte de la langue française, madame Louise Beaudoin, par la Politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration adoptée en 1996, voulait consolider l'usage du français dans les ministères ainsi que dans les organismes publics et parapublics. Elle visait aussi à établir des balises pour l'usage d'autres langues, essentiellement l'anglais. » (CSN, 2004 : 15)

« L'article 11 de cette politique restreint en effet les services qui peuvent être donnés en anglais au sens strict de la Charte, soit ceux fournis par des établissements de santé et de services sociaux, désignés comme étant destinés à des personnes en majorité d'une autre langue que française, et par des établissements scolaires qui présentent cette même caractéristique. Il stipule que seuls les services administratifs "ayant une vocation spécifique de desservir la communauté d'expression anglaise peuvent être offerts en français et en anglais. Pour tous les autres services fournis par la fonction publique, le personnel de l'administration s'adresse en français au public, au téléphone ou en personne." La Charte garantit à la minorité anglophone le droit d'être servie dans sa langue au Québec. Mais cette garantie d'être servi en anglais ne s'applique pas aux immigrants et aux allophones. C'est en français que l'État québécois doit communiquer avec les nouveaux arrivants. » (CSN, 2004 : 15)

« L'Administration publique donne souvent l'impression que l'anglais est aussi officiel que le français, puisqu'on peut communiquer en anglais avec elle à volonté. L'anglais devient alors, ou est à tout le moins perçu, comme la langue commune des non-francophones, et le français comme un choix linguistique parmi d'autres. L'administration du Québec doit traiter, à tous égards, le français comme la seule langue officielle. Sinon, comment faire en sorte qu'elle devienne langue commune ? » (CSN, 2004 : 15)

« Dans le secteur public, comme la Charte ne prévoit pas la mise en place de comités de francisation, c'est par les voies habituelles des relations de travail que les syndicats ont dû procéder. Au moment de l'adoption de la Charte de la langue française, en 1977, le français comme langue du travail ne posait pas de problème particulier dans l'Administration. Mais avec l'envahissement des technologies de l'information, la situation a bien changé et on a pu constater une augmentation phénoménale de l'usage de l'anglais, notamment dans le domaine des technologies médicales. » (CSN, 2004 : 15)

« (...) Il est essentiel que le gouvernement donne l'exemple et indique le chemin à suivre. Il lui faut envoyer un signal clair à la population sur l'importance qu'il accorde à la langue en s'assurant que le personnel de l'Administration publique puisse travailler en français. Il lui faut réduire le plus possible le nombre de situations où l'anglais est requis et celles où la connaissance d'une autre langue que le français est une condition d'accès à l'emploi. Pour ce faire, le gouvernement doit, à tout le moins, user de rigueur dans l'application de la *Politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* et contrer l'instauration du bilinguisme institutionnel. Le français étant la langue de l'État, il importe que les organismes publics montrent le respect qu'ils en ont. » (CSN, 2004 : 16) Serait-ce vraisemblable de demander aux partenaires de faire plus que ce que l'État fait lui-même ?

La Société Saint-Jean-Baptiste

« Cette recommandation nous apparaît essentielle. Initialement, la Charte de la langue française excluait le bilinguisme des institutions de l'Administration publique à l'égard des personnes morales. Elle avait ainsi un impact direct sur l'usage du français par les entreprises à l'intérieur du Québec. Cette mesure a été abolie par la loi 86. » (SSJB, 2004 : 8)

« Cependant, tel que mentionné dans votre document, la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* adoptée en 1996, prévoit dans ses principes généraux, "favoriser l'utilisation exclusive du français [avec les personnes morales]". En 2002, la loi 104 rétablissait que, dans ses communications écrites avec les autres gouvernements et avec les personnes morales établies au Québec, l'Administration utilise uniquement la langue officielle. La première étape pour que l'Administration devienne exemplaire serait premièrement d'appliquer l'article 16 de la loi 104 lequel, pour des raisons nébuleuses, n'est toujours pas en vigueur. » (SSJB, 2004 : 8-9)

« Par ailleurs, la Charte de la langue française prescrit que toute personne a le droit de communiquer en français avec l'Administration publique. En ne balisant pas davantage l'usage de l'anglais avec les individus, elle laissait à l'État toute latitude pour mettre en œuvre un bilinguisme officieux dans les services publics, à tous les niveaux et envers tous les citoyens. Elle allait donc bien au-delà de ce qui aurait été nécessaire pour assurer des services institutionnels en anglais à la communauté anglophone. De plus, les institutions

publiques anglophones desservent largement, sinon majoritairement, une clientèle allophone et francophone. (SSJB, 20004 : 9)

« Si les services offerts par les organismes de l'Administration publique aux nouveaux citoyens sont systématiquement bilingues, ceux-ci comprendront qu'ils sont dans un État bilingue. Dans le contexte canadien et nord-américain, le français n'est alors perçu que comme une langue utile mais non nécessaire, et ce, surtout sur l'île de Montréal ou la proportion de francophones a diminué de plus de 5 % depuis 1986. » (SSJB, 2004 : 9)

« Le document de consultation mentionne que la Politique gouvernementale adoptée en 1996 prévoit également que le personnel de l'Administration s'adresse en français au public, que ce soit au téléphone ou en personne. Une foule d'autres applications règlent l'utilisation du français dans les documents écrits et dans les communications orales. Cependant, il semble que cette Politique ne permette pas de baliser adéquatement l'usage de l'anglais. Par exemple, en ce qui a trait aux messages téléphoniques sur les répondeurs, Gérald Paquette de l'OQLF relevait récemment que certains ministères et organismes accordent une place importante aux messages en anglais, d'autres lui accordant une place moins importante et quelques autres n'utilisant que le français. » (SSJB, 2004 : 9)

« Comme pour tout autre point de la politique et tout texte de la Charte, on est en droit d'attendre des ministères et organismes qu'ils retiennent l'interprétation la plus favorable à l'emploi du français comme langue commune des communications publiques. » (SSJB, 2004 : 9)

« Pour arriver à réaliser cet objectif il faudrait selon nous faire beaucoup plus que simplement demander au ministère ou organisme d'adopter un politique particulière. Le règlement et la loi devraient être amendés et comporter des balises définies opérationnellement afin de favoriser le plus possible l'usage exclusif du français par les organismes de l'Administration publique. Ces amendements impliqueraient que les seuls organismes habilités à donner systématiquement des services en anglais aux individus soient ceux qui détiennent le statut linguistique prévu par l'article 29.1 de la Charte de la langue française, c'est-à-dire ceux qui desservent une véritable majorité anglophone. » (SSJB, 2004 : 9)

« Il faut aussi revoir la Loi sur la santé et les services sociaux pour éviter que l'ensemble des établissements ne soient soumis au bilinguisme fonctionnel et institutionnel. » (SSJB, 2004 : 9)

« Pour que l'application de ces dispositions soit réalisable, il sera nécessaire de soutenir et d'élargir le mandat de surveillance de l'OQLF sur le gouvernement, l'Administration, les secteurs public et parapublic, les sociétés d'État et les principaux organismes du gouvernement du Québec. Notre préférence irait par ailleurs au rétablissement de la Commission de protection de la langue, mais c'est là un autre débat. » (SSJB, 2004 : 10)

Le ministère de la Santé et des Services sociaux

« Le MSSS se sent interpellé à ce niveau puisque les partenaires de notre réseau jouent un rôle de premier plan dans l'application des politiques et des programmes gouvernementaux. (...) Je souhaite que l'Administration publique et les réseaux aient une approche concertée face à l'application de la politique linguistique et j'entérine, à cet égard, la fonction de *mobilisation* telle que libellée à la page 13 de votre document. » (MSSS, 2003 : 1)

La Commission de la santé et de la sécurité du travail

« Nous répondons déjà en français à la clientèle, nos messages téléphoniques sont en français, notre site Web et bien sûr notre site Intranet sont en français, nous publions tous nos documents en version française et nous n'en faisons traduire qu'une partie, les documents publiés sont révisés, la langue de travail à la CSST est le français et le bilinguisme est très rarement demandé ; que nous reste-t-il à faire pour devenir exemplaire ? » (CSST, 2003 : 2)

La Commission des partenaires du marché du travail

« Comme corps public, la Commission des partenaires du marché du travail s'efforce sans cesse de déployer toutes ses activités dans le meilleur français possible. » (CPMT, 2004 : 6)

Emploi-Québec

« Les activités de fonctionnement interne d'Emploi-Québec s'exécutent en français. Les services publics d'emploi sont dispensés principalement en français, sous réserve de la disponibilité de services en anglais pour les clientèles unilingues anglaises. Emploi-Québec peut recourir aux services d'interprètes pouvant traduire d'une autre langue au français. Les services publics d'emploi comprennent l'Information sur le marché du travail. Cette dernière fait l'objet d'une diffusion importante, en français et en anglais sur Internet, et est abondamment consultée. Tous les Centres locaux d'emploi (CLE) abritent une salle d'information sur l'emploi ou salle multimédia. Les publications d'Emploi-Québec y sont disponibles en français et en anglais. Tous les services-conseils aux travailleurs et aux employeurs que dispense Emploi-Québec sont disponibles en français et en anglais. » (E-Q, 2003 : 2)

Le rôle de l'Office québécois de la langue française

L'OQLF a le mandat de veiller à ce que l'usage du français dans l'Administration soit conforme au chapitre IV (La langue de l'Administration) de la Charte de la langue française. Le processus de certification des organismes de l'Administration publique est complété à 89 %, c'est-à-dire que plus ou moins 10 % sont en évaluation, notamment en raison de la création des commissions scolaires linguistiques et de la fusion récente des municipalités. (OQLF, *Rapport annuel de gestion 2002-2003*, 2003 : 28-29)

« Malgré ces résultats importants, cet objectif [Faire progresser la francisation dans les organismes de l'Administration qui étaient en évaluation le 1er avril 2002] est toujours actuel : il y a encore 241 organismes de l'Administration en évaluation. (...) Étant donné que les organismes de l'Administration doivent faire preuve d'exemplarité, il est important de continuer à faire progresser la francisation dans l'Administration, notamment en maintenant cet objectif au rang des priorités de l'Office. » (OQLF, *Rapport annuel de gestion 2002-2003*, 2003 : 30)

LA POLITIQUE SUR LES MARCHÉS PUBLICS

L'objectif du 2e élément de la proposition 10 avait pour but d'étendre aux organismes municipaux et scolaires, aux cégeps, aux universités et aux organismes de santé et de services sociaux l'article 22 de la Politique gouvernementale relative è l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration. L'argument est que dans cet article, il n'y avait que l'Administration centrale qui est mentionnée. Cette proposition est toujours pertinente et l'article 22 devrait être « extensionné » aux réseaux. Par ailleurs, la Politique sur les marchés publics (anciennement la politique d'achat), mise au point par le Conseil du trésor, inclut les organismes publics et parapublics mentionnés plus haut. Elle contient 8 orientations (dont une sur la langue) et s'applique à tout le monde : ministères et organismes publics, municipalités, sociétés d'État, réseaux de la santé et de l'éducation, etc.

Constats : La proposition a soulevé l'intérêt du Sous-secrétariat aux marchés publics (Conseil du trésor) mais aussi celui de représentants du milieu de l'éducation, d'organismes publics, de mouvements nationaux et de municipalités. Selon les intervenants, la Politique d'achat est majoritairement appliquée partout et personne ne s'oppose à cette recommandation ; on affirme même que c'est là une condition indispensable pour atteindre l'objectif de francisation des milieux de travail.

Solutions : Nous pourrions maintenir la proposition du Conseil **(1)** à l'effet d'inclure les organismes des réseaux publics et parapublics dans le libellé de l'article 22 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration ; et proposer **(2)** que le gouvernement lie les subventions, les prêts sans intérêts et les autres avantages financiers au respect des clauses de la Charte. Par ailleurs, des suggestions ont été avancées : **(3)** lors du dépôt des politiques linguistiques des cégeps et des universités (octobre 2004), voir si le contenu des dites politiques est satisfaisant ou s'il est opportun d'avoir d'autres exigences linguistiques visant à renforcer l'utilisation du français dans ces établissements ; toutefois, en matière de marchés publics, et aux fins de politiques, **(4)** il serait utile de faire la distinction entre le matériel acquis pour un grand usage (achats généraux) et le matériel spécialisé (qui est, la plupart du temps, du matériel utilisé en recherche) ; **(5)** le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir sensibilise les instances municipales à appliquer formellement, dans leur ville respective, la Politique sur les marchés publics du gouvernement du Québec.

Commentaires sur la proposition

« Impératif français souscrit à la proposition sur la politique d'achat. Le Québec doit mettre tout son poids économique dans la francisation des milieux de travail. Sur les plans international et nord-américain, la force économique de l'anglais la rend hégémonique. Si le Québec n'emploie pas ce levier, il ne peut même pas faire contrepoids. De plus, une telle mesure permettrait de toucher les moyennes entreprises, à la condition bien sûr qu'elles seront assujetties à l'obligation d'obtenir un certificat de francisation. » (IF, 2003 : 16)

« Le Ministère [de l'Éducation] et ses réseaux sont déjà soumis aux exigences de la *Politique sur les marchés publics*. » (MEQ, 2004 : 2) À cet égard, le MEQ a demandé un avis juridique dont la conclusion est la suivante : « (...) En ce qui a trait à l'acquisition de biens, des exigences linguistiques existent déjà en vertu de la *Politique sur les marchés publics* et celles-ci s'appliquent aux universités, cégeps et aux commissions scolaires. De plus, l'obligation législative qui est faite aux cégeps et aux universités en vertu de l'article 88.1 de la Charte de la langue française de se doter d'ici octobre 2004 d'une politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française pourra être l'occasion d'évaluer l'opportunité de prévoir d'autres exigences linguistiques visant à renforcer l'utilisation du français dans le réseau de l'éducation. (...) L'examen des politiques adoptées par les établissements d'enseignement collégial pourrait nous amener à envisager de donner suite à cette recommandation. » (MEQ, 2004 : 2) Les conditions attachées aux versements des subventions aux institutions d'enseignement supérieur sont celles de la politique du SCT sur les marchés publics. (MEQ)

« À l'Université de Montréal, toutes les étapes du processus d'acquisition doivent se dérouler en français. Les documents d'acquisition et ceux qui accompagnent les biens et services, ainsi que les inscriptions sur le produit acquis, sur son contenant et sur son emballage, sont en français. De plus, lorsque l'emploi d'un produit ou d'un appareil nécessite l'usage d'une langue, celle-ci doit être le français. (UdeM, 2004 : 20) Il serait donc pertinent de distinguer le matériel de grand usage (achats généraux) du matériel spécialisé. Dans ce dernier cas, il existe un processus d'approbation mais le chercheur qui a obtenu la subvention se considère comme l'acheteur. (UdeM)

« L'Université du Québec et ses établissements se conforment aux clauses linguistiques de la *Politique sur les marchés publics* du gouvernement du Québec. (...) Les contrats d'institution à institution se font en français. » (UQ, 2003 : 3)

« [À l'Université de Sherbrooke], nous appuyons les principes à la base de cette proposition. Toutefois, nous sommes préoccupés des conséquences possibles d'une application rigide et sans nuance de la politique d'achat du gouvernement étendue aux universités, notamment au secteur de la recherche. Ainsi, il faudrait éviter de limiter de façon trop restrictive, et sans nuance, le choix des fournisseurs qui offrent des produits qualifiés pouvant nuire aux activités scientifiques de pointe et de procéder à une application graduelle de cette politique. » (US, 2003 : 5) Auparavant, l'achat de matériel à l'extérieur du Québec se faisait en anglais, les réquisitions, les contrats. Maintenant, l'université n'approuve plus de contrats en anglais s'ils ne sont pas traduits. Il faut donc apporter une nuance importante à cette recommandation : si le matériel provient de l'extérieur du Canada, l'achat peut se faire en anglais ou dans une autre langue. Si le matériel provient du Canada, on devrait pouvoir se le procurer en français. (US)

L'Association québécoise du personnel de direction des écoles est en faveur de l'élargissement de la politique d'achat au milieu scolaire, particulièrement en ce qui concerne les logiciels, les modes d'emploi en français étant soit incompréhensibles, soit en anglais. (AQPDE)

Selon la Société Saint-Jean-Baptiste, « L'article 22 de cette politique auquel le document se réfère (nous) paraît effectivement être une condition indispensable pour atteindre l'objectif de francisation des milieux de travail. » (SSJB, 2004 : 10)

Emploi-Québec attire notre attention sur le fait que les réseaux publics opèrent avec des fonds publics et se demande pourquoi cela n'a pas été fait avant.

La politique d'achat du gouvernement du Québec est appliquée à la Ville de Montréal (elle l'était et elle l'est encore), notamment aux services municipaux. Il faudra toutefois être vigilants pour les prochaines années ... (MONTRÉAL)

Concernant la politique d'achat du gouvernement qui couvrirait aussi les municipalités : le maire suppléant de la Ville de Québec suggère de proposer cette hypothèse au caucus des 6 maires. Selon lui, une proposition formelle à cet égard, adressée aux municipalités, devrait émaner du ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir. À la Ville de Québec, les soumissions sont rédigées en français, à quelques exceptions près, comme celles en provenance de New York, par exemple. (QUÉBEC)

Pour ce qui est de la Ville de Laval, « les devis dans le domaine de l'ingénierie sont toujours rédigés en français. Les soumissions des consultants et des entreprises de travaux publics sont toujours rédigées en français. Les fabricants de produits de travaux publics traduisent en général la documentation sur les produits. Il n'y a pas d'exigence de traduction. Cette exigence pourrait restreindre l'accès à des produits nouveaux ou qui ne sont pas fabriqués au Québec. Par exemple, les tuyaux de fonte, qui peuvent être indispensables, sont fabriqués aux États-Unis et en Ontario. L'exigence de traduction pourrait diminuer la compétition entre les compagnies, augmenter les prix et retarder les livraisons. (LAVAL, 2003 : 2) Pour ce qui est des achats et magasins, « les inventaires et la documentation sont tenus en français dans la mesure du possible. Toutefois, l'Office de la langue française n'a pas procédé à la mise à jour de la francisation des termes techniques depuis longtemps. Certaines descriptions de pièces sont encore faites en anglais selon l'information des fournisseurs. On les évalue à environ 10% de notre documentation. La facturation de nos fournisseurs est en général faite en français mais certains fournisseurs ont de la difficulté à traduire les termes techniques. De plus, certains fournisseurs utilisent des systèmes informatiques de gestion de pièces reliés à des systèmes hors Québec. » Pour ce qui est des garages, « le système informatique de gestion de la flotte (sic) nouvellement implanté peut être un moyen de diffusion de la francisation des termes techniques. » (LAVAL, 2003 : 2)

L'Office de la protection du consommateur considère qu'il n'y a pas de problèmes particuliers relativement à la politique d'achat (l'OPC a refait les contrats types dernièrement) L'OPC a lui-même une politique linguistique depuis 1998 et s'assure de son respect dans l'organisation. Il rend compte de l'application de sa politique linguistique dans les rapports annuels de gestion. (OPC, 2003 : 1)

« Actuellement, l'OPC s'assure que les entreprises de plus de 50 employés à qui il donne des contrats sont conformes à l'article 22 de la politique d'achat de l'Administration publique. Cette opération consiste essentiellement à vérifier que les entreprises choisies ne figurent pas sur les listes des entreprises non conformes au processus de francisation fournies par l'Office québécois de la langue française. » (OPC, 2003 : 1)

« Afin d'aller dans le sens de la proposition 10 et d'appliquer plus rigoureusement la politique d'achat, un modèle de contrat incluant une rubrique visant à s'assurer que l'entreprise détient un certificat de francisation délivré par l'OQLF sera implanté dans les prochaines semaines. Si la proposition visant à inclure les entreprises de moins de 50 employés était mise en place, le modèle de contrat sera modifié en conséquence. » (OPC, 2003 : 1)

À Investissement Québec, « L'ensemble de la Société respecte intégralement la politique d'achat gouvernemental et tous les documents d'appels d'offre sont produits avec les documents standards du Secrétariat du Conseil du trésor. Le site Internet de la Société est accessible en français et par navigation en version anglaise. » (IQ, 2003 : 2) IQ ne voit pas de problème à étendre la politique d'achat ailleurs. (IQ)

L'OQLF propose d'appliquer plus rigoureusement l'art. 22 de la politique linguistique gouvernementale, c'est-à-dire de façon à lier les subventions, les prêts sans intérêt et autres avantages financiers au respect de la Charte. (OQLF)

Le Parti Québécois ne pouvait que souscrire à cette orientation, étant donné qu'il avait lui-même formulé une recommandation identique lors des audiences de la Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec en 2001. Toutefois, cette recommandation était assortie de recommandations complémentaires susceptibles de « consolider » la proposition principale. En effet, le PQ proposait, en plus :

- « Que cette même règle, qui figure actuellement à l'article 22 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, soit inscrite dans la Charte de la langue française, comme elle l'était dans la Loi 22 de 1974. » (PQ, 2004 : 19)
- « Que le gouvernement du Québec s'assure que l'Office de la langue française dispose des ressources appropriées pour intensifier ses interventions auprès des ministères et organismes de l'Administration. »(PQ, 2004 : 19)
- « Que chacun des ministères et organismes de l'Administration soit tenu de rendre compte de l'application de sa politique linguistique et plus spécifiquement de son utilisation des nouvelles technologies dans son rapport annuel. » (PQ, 2004 : 19)
- « Que chacun des ministères et organismes de l'Administration soit tenu d'utiliser des logiciels en français lorsque ceux-ci sont disponibles. » (PQ, 2004 : 19)
- « Que le gouvernement du Québec étende à l'ensemble de l'administration publique et parapublique, notamment aux municipalités, aux établissements des réseaux de l'éducation, de la santé et des services sociaux, l'actuelle *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.* » (PQ, 2004 : 19)

Réactions du sous-secrétariat aux marchés publics (Conseil du trésor)

La *Politique sur les marchés publics*[21] contient 8 orientations et s'applique à tout le monde (ministères et organismes publics, municipalités, sociétés d'État, réseaux de la santé et de l'éducation, etc.). Les interventions qui lui sont reliées se chiffrent à 17 milliards de dollars. La recommandation 10b du Conseil est donc satisfaite. (SCT-SSMP) Cette politique est un bon levier parce que tous les ministères et organismes doivent passer par le sous-secrétariat pour effectuer des achats. Le SCT peut faire des recommandations au Conseil des ministres. (SCT-SSMP)

[21] « La politique d'achat n'existe plus et a été remplacée par la Politique sur les marchés publics. (...) Ce remplacement a eu pour conséquence de supprimer la Commission permanente des achats. » (SCT-SSMP, 2004 : 1) Selon le secrétaire associé, les rapports (prévus) à l'OQLF n'ont jamais été faits. C'est le Secrétariat à la politique linguistique qui a maintenant ce dossier. (SCT-SSMP)

« Par ailleurs, il y aurait lieu de préciser certains éléments de l'article 22 de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.* (...) L'article en cause de cette politique, qui est restreinte aux ministères et organismes publics, n'est pas appliqué tel que libellé. À la suite de rencontres entre le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) et l'Office québécois de la langue française (OQLF), il a été convenu que les acquisitions inférieures à 1 000 $, et les services auxiliaires et professionnels ainsi que la construction inférieurs à 10 000 $, seraient exclus de la mise en œuvre de cet article. À titre d'exemple, un ministère ou un organisme public ne pourrait exiger d'un chauffeur de taxi son certificat de francisation pour un coût de 10 $. » (SCT-SSMP, 2004 : 1)

« Il y lieu de souligner que l'application de l'article 22, lors des appels d'offre, est sûrement une pratique courante puisque l'exigence du certificat de francisation est incluse [dans les] documents types d'appels d'offres gouvernementaux. Cependant, lors des contrats conclus de gré à gré, soit inférieurs a 5 000 $ en biens, 10 000 $ en services auxiliaires et 25 000 $ en services professionnels et en construction, il y aurait lieu de se questionner sur la rigueur de l'application de cet article. » (SCT-SSMP : 2004 : 1)

L'application de la politique sur les marchés publics est parfois difficile (l'industrie du taxi, par exemple), et des ajustements doivent être faits dans les appels d'offre, en concertation avec l'OQLF. Il faut quelques fois négocier de gré à gré ... Mais en général, les ministères et organismes obtiennent des soumissions en français. Des accords ont été passés avec les provinces canadiennes et l'État de New York[22] pour que les soumissions soient présentées en français (« le marché des affaires se plie »). L'achat du Challenger en est un exemple. (SCT-SSMP)

La *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* (notamment l'article 22) devrait être « extensionnée » aux réseaux. Actuellement, elle ne concerne que l'Administration publique. (SCT-SSMP)

[22] Voir *Directive sur l'application de l'accord intergouvernemental sur les marchés publics entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État de New York*, (décret 1285-2001).

LE PROCESSUS ALLÉGÉ DE CERTIFICATION DES PME

Cet élément de proposition est relié à la question de la « francisation » des marchés publics : le CSLF proposait que toute entreprise de moins de 50 employés qui fait affaire avec le gouvernement s'engage à s'inscrire dans un processus allégé de certification (qui pourrait être l'obtention d'un sceau de qualité langue, par exemple)

Constats : Sur les deux instances patronales qui se sont prononcées sur cette question, l'une a émis une opinion mitigée et l'autre manifeste son total désaccord. Pour les représentants des ministères et organismes, l'application d'une telle mesure représenterait l'ajout de contraintes : révision de l'octroi des contrats, démarches administratives supplémentaires, modifications aux banques de données, bref, il n'est pas évident que cette « avenue » de francisation serait la meilleure façon d'atteindre les objectifs. Le Sous-secrétariat aux marchés publics apporte les réponses – en toute objectivité – dont nous avions besoin. Selon le SSMP, une telle mesure serait difficile d'application pour toutes sortes de raisons : **(1)** pour les contrats de moins de 25 000 $, l'application de la politique est régionalisée. La quantité de projets et la distance rendraient leur gestion très contraignante ; **(2)** l'expérience du programme d'accès à l'égalité, que les entreprises contractuelles doivent s'engager à mettre en place, s'est soldée par un échec : 10 ans d'investissement en énergie et en ressources financières n'ont apporté que de piètres résultats ; **(3)** la pratique de « la soumission la plus basse l'emporte » serait incompatible avec une politique préférentielle pour celles des entreprises qui détiennent un sceau de qualité langue ; **(4)** le spectre de la diffusion des appels d'offre s'étend bien au-delà du Québec ; si les entreprises québécoises sont soumises à des contraintes de certification auxquelles les autres échappent, il y a possibilité de discrimination et aussi de pertes sur le plan économique pour les commerces du Québec.

Solutions : Cet objectif devrait être réorienté vers d'autres mesures, incitatives cette fois, comme celle de faire partie du Mouvement québécois de la qualité.

Réactions à la proposition

Selon le Conseil du patronat, « Il est certain que la politique d'achat du gouvernement constitue un incitatif majeur pour que les entreprises demandent un sceau de qualité langue. Toutefois, il faut s'assurer que ces dispositions sont conformes à l'ALENA et qu'elles ont préséance sur les dispositions de concurrence internationale. Sinon elles risquent de pénaliser les entreprises québécoises en les soumettant à des critères qui ne s'appliqueraient pas aux entreprises étrangères. »

Selon le Conseil québécois du commerce de détail. (...) « Il s'agirait d'une façon détournée d'exiger la certification alors que la Charte de la langue française n'impose pas cette obligation aux entreprises de moins de 50 employés. » (CQCD, 2003 : 16)

« Renforcer le rôle majeur de l'Administration publique et de ses réseaux est sans conteste celle qui touche le plus l'Office de protection du consommateur. Le troisième élément de cette proposition (...) entraînerait certainement une révision dans l'octroi des contrats car la majorité des contrats de l'OPC sont confiés à ce type d'entreprises. (OPC, 2003 : 1)

Chez l'Inspecteur général des institutions financières, « En matière de contrats à des fournisseurs, l'IGIF n'accorde aucun contrat à un fournisseur ayant un établissement au Québec qui, durant une période de 6 mois, emploie cinquante personnes ou plus et qui est assujetti au chapitre V du titre II de la Charte (la francisation des entreprises), si ce fournisseur ne possède pas l'une ou l'autre des pièces suivantes délivrée par l'OQLF : (1) une attestation d'inscription selon les normes établies par l'Office ; (2) une attestation d'application d'un programme de francisation ; (3) un certificat de francisation. » (IGIF : 2003 : 2)

« Le document présenté pour consultation interpelle le Ministère des Relations internationales au niveau du processus d'achat. (...) Il est proposé, dans le document de consultation, que les firmes employant entre 10 et 49 employés détiennent un *sceau de francisation*. Ainsi, une partie plus grande des contrats du ministère sera touchée par cette mesure. (...) Au niveau opérationnel, cela nécessitera que les responsables administratifs vérifient auprès de l'Inspecteur général des institutions financières (IGIF) afin de déterminer le nombre d'employés œuvrant pour la firme visée. Cette validation se fait électroniquement. Par la suite, ils devront demander aux firmes embauchant plus de 10 employés de leur fournir le certificat ou sceau de francisation. Ces tâches supplémentaires ne sont pas très accaparantes et ne devraient pas ajouter de surcharge de travail, sauf durant la période d'implantation. Évidemment, il serait plus simple si l'IGIF inscrivait dans sa banque de données l'information selon laquelle la firme détient ou non le sceau du certificat de francisation. » (MRI, 2003 : 5-6)

Réactions du sous-secrétariat aux marchés publics (Conseil du trésor)

Pour les représentants du sous-secrétariat, cette proposition apparaît difficile d'application et pas très pertinente. Pour les contrats de moins de 25 000 $, l'application de la politique est régionalisée. Compte tenu de la quantité de projets de ce type, de la distance pour certaines régions (la Gaspésie par exemple), etc., la gestion en deviendrait très contraignante. L'exemple du répertoire des hôtels, publié sur le site de Tourisme Québec, est un bon exemple de ce qui est fait : on exige que le nom du commerce et la documentation relative soient en français. (SCT-SSMP)

Selon les « exigences contractuelles » du SCT, certaines entreprises québécoises qui soumissionnent pour l'obtention de contrats d'approvisionnement ou de services doivent s'engager à mettre en place un programme d'accès à l'égalité.[23] Le secrétaire associé évoque les efforts qui ont été déployés pour veiller à l'implantation de cette obligation contractuelle qui n'a pas été couronnée de succès : en 10 ans, les entreprises qui se sont qualifiées sont passées de 200 à 300, piètre résultat si l'on tient compte des coûts énormes de cette opération et de l'investissement, également énorme, en énergie. Selon lui, si l'entreprise ne trouve pas son intérêt dans l'obtention d'un sceau de qualité langue, c'est peine perdue... (SCT-SSMP)

De plus, son application en gestion des contrats serait difficile : c'est la soumission la plus basse qui l'emporte. Dans ce contexte, une politique préférentielle pour ceux qui détiennent le sceau de qualité langue serait inapplicable. Déjà, la démarche des entreprises pour respecter l'Égalité en emploi s'est avérée si exigeante pour eux que le résultat a été presque nul. Il ne faudrait pas ajouter aux contraintes ...pour des impacts quasiment nuls. De plus, les appels d'offre sont dirigés partout (au moyen d'un système électronique), même aux États-Unis ; s'il n'y a que les entreprises québécoises qui sont soumises à des contraintes de certification, il y donc possibilité de discrimination envers elles dans l'attribution de contrats.

« Le SCT se questionne sur l'impact réel d'une telle mesure. Quels en seraient concrètement les avantages ? À cet égard, il serait intéressant de connaître les impacts administratifs et financiers d'un processus de francisation envers les entreprises de moins de 50 employés ainsi qu'envers l'Administration publique. » (SCT-SSMP, 2004 : 2)

---

[23] (Obligation contractuelle – Égalité en emploi, sous la rubrique « Exigences contractuelles » du site Internet du Sous-secrétariat aux marchés publics).

LE SUIVI ANNUEL PAR LE VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

L'objectif de cet élément de la proposition 10 était de confier au Vérificateur général du Québec le suivi de l'application de la *Politique sur les marchés publics.* Les deux instances intéressées se sont prononcées sur cette question : le Sous-secrétariat aux marchés publics et le Vérificateur général.

Constats : (1) Pour assurer la cohérence des actions prises dans le cadre de l'application des huit orientations de la *Politique sur les marchés* publics, un Comité interministériel de coordination de l'application de la politique linguistique dans l'Administration publique a été créé. Ce dernier est chargé de faciliter la mise en œuvre de la Politique. Il se compose de 9 représentants des ministères et organismes, qui ont pour rôle de proposer des dispositions et des mesures en vue de maximiser la portée de la Politique ; **(2)** il existe également un sous-groupe de travail sur la mise en œuvre de la politique, qui a été formé au mois de février 2003 par le Comité interministériel de coordination. Ce sous-groupe est chargé de : a) s'assurer du respect du volet linguistique de la *Politique sur les marchés publics ;* de b) documenter les différents problèmes d'application observés ; et de c) faire des recommandations au Comité interministériel ; **(3)** les ministres sont chargés de voir à l'application de la politique dans leurs secteurs respectifs ; **(4)** le président du Conseil du trésor coordonne la mise en œuvre de cette Politique, en étroite collaboration avec les différents ministres concernés. **(5)** Pour le Vérificateur général, il apparaît clairement préférable qu'une telle tâche de contrôle soit assumée par un organismes gouvernemental. Une fonction de contrôle est une fonction inhérente à la gestion des politiques et doit, en premier lieu, être assumée par les organismes gouvernementaux chargés de l'application de cette politique. Le rôle du Vérificateur général consiste à s'assurer que des contrôles suffisants et fonctionnels ont été mis en place dans tous les domaines de l'activité gouvernementale, plutôt que de les exercer lui-même en première instance.

Solutions : (1) Le Vérificateur général préconise de confier ce mandat de suivi, s'il y a lieu, au Secrétariat à la politique linguistique puisque, sous l'autorité de la ministre responsable de la Charte de la langue française, le Secrétariat a un mandat de coordination, de concertation et de promotion à l'égard de la politique linguistique québécoise ; **(2)** l'organisme responsable du suivi pourrait demander au Contrôleur des finances de mettre à sa disposition les informations qu'il possède : en effet, le Contrôleur des finances dispose d'informations pour toutes les entités dont les dépenses sont imputées au fonds consolidé du Québec. On appelle communément ces entités des « organismes budgétaires ». Il dispose aussi d'informations relatives aux transactions inscrites dans plusieurs fonds spéciaux administrés par les ministères. Pour ce qui des organismes « autres que budgétaires » et les entreprises du gouvernement, l'organisme gouvernemental chargé du suivi pourrait demander aux autorités responsables de ces entités de produire périodiquement une déclaration à l'effet qu'elles n'ont pas transigé avec les entreprises dont les certificats sont suspendus ou qui n'ont pas obtenu de certificat. Un semblable mécanisme de déclaration est souvent utilisé en matière de prévention des conflits d'intérêts. Le rappel périodique des principes en jeu et une déclaration de conformité, qui pourrait être éventuellement vérifiée, peuvent être jugés suffisants, eu égard au rapport

coûts/avantages de mesures de contrôle plus lourdes. Une telle approche s'harmonise bien avec l'orientation de « Responsabiliser les partenaires », énoncée dans le document de consultation.

Réactions du Sous-secrétariat aux marchés publics

Il existe un Comité de coordination pour la mise en œuvre de la Politique sur les marchés publics. « Pour s'assurer de la cohérence des actions prises dans le cadre de l'application des huit orientations de l'État en matière d'acquisition et du partage d'une vision commune, le Secrétariat du Conseil du trésor a mis en place un comité chargé de faciliter la mise en œuvre de la Politique. Celui-ci se compose de représentants des organisations suivantes : Association des gestionnaires en ressources matérielles du Québec, Ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir, Ministère de l'Éducation, Ministère de l'Environnement, Ministère du Développement économique et régional, Ministère de la Santé et des Services sociaux, Ministère des Transports, Office québécois de la langue française, Secrétariat du Conseil du trésor. Les membres du comité ont pour rôle de proposer des dispositions et des mesures en vue de maximiser la portée de la Politique ainsi que d'assurer le leadership au regard des propositions et des projets qu'ils soumettent au Comité. »[24]

« Concernant le suivi annuel de la *Politique sur les marchés publics,* (...) « [il existe un] sous-groupe de travail sur la mise en œuvre de la politique (...), qui a été formé au mois de février 2003 par le Comité interministériel de coordination de l'application de la politique linguistique dans l'Administration publique. » Ce sous-groupe est chargé de : « (1) s'assurer du respect du volet linguistique de la *Politique sur les marchés publics ;* de (2) documenter les différents problèmes d'application observés ; et de (3) faire des recommandations au Comité interministériel. Ce mandat découle d'une décision du Conseil des ministres qui confiait au SCT et à l'OQLF « le mandat de s'assurer du respect du volet linguistique de la *Politique sur les marchés publics* et d'en faire rapport annuellement à la ministre responsable de la Charte de la langue française et au président du Conseil du trésor ». (SCT-SSMP, 2004 : 2) L'orientation 8 de la *Politique sur les marchés publics* se lit comme suit :

> ***Promotion du français*** – *Toutes les étapes du processus d'acquisition doivent se dérouler en français. Les documents d'acquisition et ceux qui accompagnent les biens et services, ainsi que les inscriptions sur le produit acquis, sur son contenant et sur son emballage, sont en français. De plus, lorsque l'emploi d'un produit ou d'un appareil nécessite l'usage d'une langue, celle-ci doit être le français.* (SCT-SSMP)

[24] Information recueillie sur le site Web du Conseil du Trésor, interrogé en janvier 2004.

Le SSMP rappelle « les responsabilités de chacun envers la *Politique sur les marchés publics* : les ministres (...) sont chargés de voir à l'application de la politique dans leurs secteurs respectifs. (...) Le président du Conseil du trésor coordonne sa mise en œuvre, en étroite collaboration avec les différents ministres concernés. » (SCT-SSMP, 2004 : 2)

Réactions du Vérificateur général

« Le document de consultation mentionne que "l'application systématique et rigoureuse d'un tel article apparaît être une condition indispensable à la réussite d'une approche de responsabilité partagée". Dans ce but, le document de consultation suggère que "la tâche de s'assurer que chaque ministère et organisme met en application les dispositions de la politique devrait être confiée au Vérificateur général". Nous vous soumettons respectueusement qu'il apparaît nettement préférable que cette tâche de contrôle de l'application d'une politique gouvernementale soit assumée par un organisme gouvernemental. En effet, la fonction de contrôle est une fonction inhérente à la gestion des politiques et doit, en premier lieu, être assumée par les organismes gouvernementaux chargés de l'application de cette politique. Quant au Vérificateur général, son rôle consiste notamment à s'assurer que des contrôles suffisants ont été mis en place dans tous les domaines de l'activité gouvernementale et qu'ils fonctionnent adéquatement plutôt que de les exercer lui-même en première instance. » (VG, 2003 : 2)

« Une analyse documentaire sommaire, qui ne constitue pas une vérification, permet de constater que, sous l'autorité de la ministre responsable de la Charte de la langue française, le Secrétariat à la politique linguistique a un mandat de coordination, de concertation et de promotion à l'égard de la politique linguistique québécoise. À cet effet, le Secrétariat réalise notamment les interventions nécessaires afin d'assurer la cohérence et le suivi des actions gouvernementales dans le domaine linguistique. Par ailleurs, la Charte ne faisant pas mention de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, les moyens de l'Office de la langue française pour concourir à l'application de cette politique gouvernementale sont probablement plus limités, notamment en matière d'inspections et d'enquêtes. » (VG, 2003 : 2-3)

« L'examen du site Internet de l'Office révèle qu'en date du 19 août 2003, il y avait 31 inscriptions dans la Liste des entreprises dont on a suspendu le certificat ou qui ne respectent pas les étapes du processus de francisation décrit dans la Charte de la langue française. » Afin de s'assurer que les restrictions prévues à l'article 22 de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* sont appliquées aux entreprises identifiées dans cette liste, l'autorité chargée de l'application de la politique gouvernementale pourrait demander au Contrôleur des finances, qui relève du ministre des Finances, de l'informer si l'une de ces entreprises se trouve parmi les bénéficiaires ou les fournisseurs du gouvernement. Une liste partielle de ces bénéficiaires et fournisseurs est disponible sur le site Internet du ministère des finances. » (VG, 2003 : 3)

« Le Contrôleur des finances dispose de cette information pour toutes les entités dont les dépenses sont imputées au fonds consolidé du Québec. On appelle communément ces entités « organismes budgétaires ». La liste complète de ces organismes est dressée à l'annexe 1 des *Comptes publics 2001-2002*. Le Contrôleur des finances dispose aussi d'informations relatives aux transactions inscrites dans plusieurs fonds spéciaux administrés par les ministères. Le mandat du Contrôleur des finances est énoncé aux articles 17 à 23 de la Loi sur le ministère des finances (L.R.Q., chapitre M-24.01). » (VG, 2003 : 3)

« En ce qui concerne les organismes du gouvernement "autres que budgétaires" et les entreprises du gouvernement, l'autorité gouvernementale chargée de l'application de la politique gouvernementale pourrait demander aux autorités responsables de ces entités de produire périodiquement une déclaration à l'effet qu'elles n'ont pas transigé avec ces entreprises. » (VG, 2003 : 3)

« Par analogie, un semblable mécanisme de déclaration est souvent utilisé en matière de prévention des conflits d'intérêts. Le rappel périodique des principes en jeu et une déclaration de conformité, qui pourrait être éventuellement vérifiée, peuvent être jugés suffisants, eu égard au rapport coûts/avantages de mesures de contrôle plus lourdes. Une telle approche s'harmonise bien avec l'orientation de "Responsabiliser les partenaires", énoncée dans le document de consultation. » (VG, 2003 : 4)

« Notons, enfin, que le Vérificateur général ne vérifie pas lui-même de nombreuses entreprises du gouvernement puisque les lois régissant les activités de ces entreprises permettent au gouvernement de nommer un vérificateur de pratique privée. Le Vérificateur général exerce un droit de regard sur les travaux de ces autres vérificateurs. » (VG, 2003 : 4)

« Quant aux établissements des réseaux de la santé, des services sociaux et de l'éducation, on ne retrouve pas non plus dans chacun un système comptable centralisé dans lequel seraient inscrits tous les fournisseurs et tous les bénéficiaires de subventions. De plus, chaque entité désigne son propre vérificateur externe. Les travaux du Vérificateur général auprès de ces réseaux consistent en l'examen des pratiques adoptées par un échantillon d'établissements en regard de certaines activités subventionnées par le gouvernement. De tels travaux du Vérificateur général sont peu fréquents dans le secteur municipal puisque le financement des municipalités provient en majeure partie de la taxation foncière plutôt que de subventions gouvernementales. » (VG, 2003 : 4)

L'IMPACT DE L'ADMINISTRATION FÉDÉRALE SUR LA LANGUE DU TRAVAIL

Cet aspect du dossier de la langue du travail n'a pas été traité dans le rapport de recherche étant donné qu'il n'est pas de la compétence du CSLF. Mentionnons toutefois cet extrait d'un mémoire comme une piste devant être explorée par d'autres instances.

Selon Impératif français, « Le *Document de consultation* passe sous silence l'impact du gouvernement fédéral sur la langue de travail, tout particulièrement dans les régions de Montréal et de l'Outaouais. La réglementation du Secrétariat du Conseil du trésor a pour conséquence de désigner l'ensemble de la région de Montréal comme région bilingue. Conséquemment, au Québec, 58 % (2002-2003) des postes de la fonction publique fédérale (excluant ceux de la région de Gatineau) sont désignés bilingues, soit 11 805 sur 20 323. Cette exigence n'a pas son équivalent dans les provinces à majorité anglaise. Par exemple, en Ontario, où réside la plus importante minorité francophone, en nombre, les postes bilingues représentent 10 %. En fonction de leur poids relatif, les 591 365 anglophones du Québec, 8,3 % de la population québécoise, ont droit en postes bilingues à 7 fois leur poids relatif (58 / 8,3). Les 509 265 francophones de l'Ontario, qui représentent 4,5 %, n'ont en postes bilingues que 2,2 fois leur poids relatif. Même la Commissaire aux langues officielles,

madame Dyane Adam, reconnaît "la surabondance de postes bilingues dans sa région du Québec, et tout particulièrement à Montréal"[25] ». (IF, 2003 : 16-17)

« Quant à la région de l'Outaouais, même si la Loi sur les langues officielles reconnaît, depuis 1969, aux fonctionnaires fédéraux francophones de la région de la capitale *fédérale* le droit de travailler en français, la plupart doivent travailler en anglais. Il en ressort que le français est sous-utilisé dans pratiquement tous les aspects de la vie professionnelle : dans l'ensemble, seulement 44 p. 100 des répondants d'expression française ont déclaré pouvoir travailler en français la plupart du temps. Pour 76 % des fonctionnaires de langue française, l'anglais sert exclusivement ou la plupart du temps lors des réunions internes; seulement 11 % des fonctionnaires francophones peuvent rédiger tout le temps ou la plupart du temps en français[26]. Il est illusoire de croire que la fonction publique pourrait travailler de façon bilingue. Dans le monde de l'emploi, le bilinguisme veut dire travailler en anglais. C'est ce que confirment les études[27]. Le Conseil supérieur de la langue française et l'Office québécois de la langue française doivent faire leur la vision d'André Laurendeau qui, dans le Rapport de la Commission sur le bilinguisme et le biculturalisme, préconisait des entités unilingues à la fonction publique fédérale, sachant très bien que tout bilinguisme entraînerait l'obligation pour les francophones de travailler en anglais. » (IF, 2003 : 17)

---

[25] Lettre de Dyane Adam à Jean-Paul Perreault, octobre 2001.
[26] Commissariat aux langues officielles, *Langue de travail dans la région de la capitale nationale*, mai 1995, 100 p.
[27] Pierre Bouchard, « La langue du travail: une situation qui progresse, mais toujours teintée d'une certaine précarité », *Revue d'aménagement linguistique*, automne 2002, p. 85-104.

LA GESTION DU MULTILINGUISME

Audiences du Conseil supérieur de la langue française 2003-2004 :
la synthèse des commentaires que le lecteur trouvera dans ce document (F) est le fruit des discussions aux audiences sur les propositions 5 et 6 du document de consultation du CSLF, telles que libellées ci-après :

5. Gérer le plurilinguisme

a) *Le gouvernement devrait exiger des entreprises qu'elles se dotent d'une politique de gestion du français et des autres langues, qui tienne compte des territoires d'usage de la langue (interne et externes) et des besoins de l'entreprise en termes de bilinguisme et de plurilinguisme, qu'elles respectent cette politique et qu'elles fassent un compte rendu de son application au gouvernement dans le rapport trisannuel auquel elles sont assujetties.*

b) *Le contenu de cette politique ferait, au minimum, une distinction nette entre le plurilinguisme institutionnel (usage relié à l'emploi) et l'usage individuel (usage relié à des activités personnelles) de plusieurs langues ; créerait les conditions d'usage des langues autres et permettrait leur emploi par les individus dans le cadre de l'institution ; éviterait dans certains postes l'inutile exigence de bilinguisme ; privilégierait, sur son territoire, un emploi maximal de la langue officielle et un emploi balisé d'autres langues dans les communications supranationales et internationales pour s'adapter au contexte de mondialisation.*

c) Les doléances relatives à une exigence injustifiée de bilinguisme dans un poste devraient pouvoir être acheminées aux autorités compétentes au moyen de mécanismes autres que la formulation d'une plainte d'un employé contre son employeur. Il serait opportun d'ajouter expressément au mandat de l'Office québécois de la langue française celui d'enquêter d'office sur le respect du droit de travailler en français, notamment en vertu de l'article 46 (exigences linguistiques à l'embauche) et de l'article 45 (embauche interne).

6. Se concerter avec d'autres pays

a) *Le MRI devrait faire des représentations (avec ses partenaires canadiens) auprès des organisations interaméricaines afin que ces dernières renforcent leur caractère multilingue et, surtout, fassent une place au français à côté de l'anglais, de l'espagnol et du portugais.*

b) *Le gouvernement du Québec devrait soutenir la création d'un Réseau interaméricain pour la promotion des langues dans une Amérique intégrée, lequel serait consacré à la valorisation et au respect de la diversité linguistique.*

c) *Le gouvernement du Québec devrait se doter d'un mécanisme de suivi des travaux traitant des aspects linguistiques de la normalisation internationale.*

LA POLITIQUE DE GESTION DU MULTILINGUISME

Cette proposition, un peu nouvelle pour les organismes auxquels elle s'adresse – en ce sens qu'elle n'a pas été fréquemment débattue – n'a pas été comprise par une bonne partie des intervenants, qui représentent des : associations patronales, organismes gouvernementaux, communautés ethnoculturelles, mouvements nationaux francophones, syndicats, milieux de l'éducation et ministères.

Constats : Les commentaires se rallient autour de 3 pôles : **(1)** ceux à qui le sens et la portée de cette proposition ont complètement échappé ; **(2)** ceux qui sont en désaccord pour des raisons stratégiques de gestion ; **(3)** ceux qui sont d'accord et qui apportent même des suggestions.

Nous précisons ici le sens et la portée de cette proposition. Le **plurilinguisme**, c'est la connaissance de plusieurs langues par un individu tandis que le **multilinguisme**, c'est l'usage de plusieurs langues au sein des organisations supranationales. Le texte du Conseil soumis à la consultation ne reflète pas tout à fait ces définitions puisque ces dernières se sont imposées à nous après la publication du texte. Par contre, le texte de consultation fait bien la différence entre le plurilinguisme institutionnel (usage relié è l'emploi) et l'usage individuel (usage relié à des activités personnelles) de plusieurs langues et propose la gestion de leur emploi dans le cadre des activités institutionnelles. Il n'est donc pas question, nulle part dans le document de consultation du Conseil, de s'intéresser à autre chose qu'à la langue d'usage public ! En effet, une politique d'aménagement du multilinguisme vise à encadrer l'usage des langues dans l'ensemble des situations de communication publique. Elle fait clairement la distinction entre le multilinguisme institutionnel, soit l'usage de plusieurs langues par les institutions (ce qui ne veut pas dire que tous les employés doivent être plurilingues) et le plurilinguisme individuel. En se centrant sur les fonctions langagières des institutions publiques ou privées une telle politique crée les conditions d'usage des langues et permet leur emploi par les individus. Elle cherche à faire en sorte que : (1) au plan national, l'usage de la langue officielle soit maximisé sur son territoire, c'est-à-dire que la langue soit utilisée de façon prépondérante dans l'ensemble des situations de communication publique ; (2) au plan supranational (bilatéral et multilatéral), les modalités d'usage des langues soient clairement définies selon les situations de communication. En d'autres mots, chercher à gérer le multilinguisme, c'est renforcer l'usage de la langue officielle sur son territoire et favoriser le multilinguisme au plan supranational. Il est entendu que ce multilinguisme doit être assumé par les institutions privées ou publiques au service desquelles les individus mettent leurs compétences linguistiques au même titre que leurs compétences professionnelles. Ces notions sont nouvelles et il faudra peut-être encore un peu de temps pour que les intéressés se familiarisent avec elles.

Ceux qui repoussent la proposition (groupe 2) le font pour des raisons de surcharge d'obligations, de lourdeur administrative, de difficulté de gestion, bref, le Conseil n'avait pas précisé les modalités de cette politique et les participants y ont vu une entreprise inaccessible. Pour ceux qui sont en accord (groupe 3), cette proposition est la plus novatrice de document du Conseil. Quelques suggestions sont émises.

Solutions : (1) La recommandation suppose que l'on identifie les secteurs et les entreprises à cibler dans le cadre d'une stratégie de gestion du multilinguisme (qui serait plutôt approprié chez les grandes entreprises) ; **(2)** on propose de s'associer aux principaux regroupements d'entreprises tels que le Groupe québécois des chefs d'entreprises, la FCEI, etc. préalablement à l'instauration d'une politique de gestion du français et des autres langues, afin de susciter l'adhésion des entreprises qui seraient visées et de faciliter la mise en place d'une telle politique ; **(3)** le soutien de l'Office québécois de la langue française serait nécessaire pour l'élaboration et la diffusion d'outils, guides, conférences d'information et plus particulièrement, par la mise en place d'un service d'assistance ; **(4)** le recours à la législation n'est pas privilégié ; **(5)** il faudrait songer à la mise en place de mécanismes de contrôle.

Sur la question de la gestion du plurilinguisme en entreprise, les commentaires des participants aux audiences se rallient autour de trois pôles bien distincts :

Groupe 1. Le sens et la portée de cette proposition ont complètement échappé aux participants ;

Groupe 2. Les participants sont en désaccord pour des raisons stratégiques de gestion ;

Groupe 3. Au contraire, les participants sont d'accord avec le principe et apportent des suggestions sur les modalités et les conséquences de l'implantation éventuelle de cette mesure.

Le premier groupe

Pour le premier groupe d'intervenants, la « politique de gestion » recommandée semble lourde et même dangereuse. Elle est commentée de façon presque caricaturale par un groupe de jeunes gens d'affaires : « Sommes-nous rendus au point où une entreprise devrait établir la langue parlée dans les corridors, à la cafétéria et dans le stationnement ? N'est ce pas porter atteinte aux libertés individuelles que d'exiger aux individus, par le biais de politiques linguistiques, l'obligation de parler à son collègue en français (comme dans les cours d'immersion) ? Est-ce que l'employeur devra congédier un employé parce qu'il refuse de parler en français dans la cafétéria ? » (RJGAQ, 2003 : 8)

Il est bien évident que ces commentaires n'ont rien à voir avec le sens de la proposition faite par le Conseil. Nous nous permettons ici de préciser le sens et la portée de cette proposition. D'abord, les définitions : le **plurilinguisme**, c'est la connaissance de plusieurs langues par un individu tandis que le **multilinguisme**, c'est l'usage de plusieurs langues au sein des organisations supranationales. Le texte du Conseil soumis à la consultation ne reflète pas tout à fait ces définitions puisque ces dernières se sont imposées à nous après la publication du texte. Par contre, le texte de consultation fait bien la différence entre le plurilinguisme institutionnel (usage relié è l'emploi) et l'usage individuel (usage relié à des activités personnelles) de plusieurs langues et propose la gestion de leur emploi dans le cadre des activités institutionnelles. Il n'est donc pas question, nulle part dans le document de consultation du Conseil, de s'intéresser à autre chose qu'à la langue d'usage public ! Il y a eu là un profond malentendu.

En effet, une politique d'aménagement du multilinguisme vise à encadrer l'usage des langues dans l'ensemble des situations de communication publique. Elle fait clairement la distinction entre le multilinguisme institutionnel, soit l'usage de plusieurs langues par les institutions (ce qui ne veut pas dire que tous les employés doivent être plurilingues) et le plurilinguisme individuel. En se centrant sur les fonctions langagières des institutions, publiques ou privées, une telle politique crée les conditions d'usage des langues et permet leur emploi par les individus. Elle cherche à faire en sorte que : (1) au plan national, l'usage de la langue officielle soit maximisé sur son territoire, c'est-à-dire que la langue soit utilisée de façon prépondérante dans l'ensemble des situations de communication publique ; (2) au plan supranational (bilatéral et multilatéral), les modalités d'usage des langues soient clairement définies selon les situations de communication. En d'autres mots, chercher à gérer le multilinguisme, c'est renforcer l'usage de la langue officielle sur son territoire et favoriser le multilinguisme au plan supranational. Il est entendu que ce multilinguisme doit être assumé par les institutions privées ou publiques au service desquelles les individus mettent leurs compétences linguistiques au même titre que leurs compétences professionnelles.

D'autres commentaires des intervenants témoignent de la profonde incompréhension qu'ils ont eue de la proposition du Conseil. Toutefois, ces notions sont nouvelles et il faudra peut-être encore un peu de temps pour que les intéressés se familiarisent avec elles.

Il faut faire la différence entre la langue d'usage interne d'une entreprise (que l'on souhaiterait en français) et une politique linguistique de service à la clientèle – qui pourrait être plurilingue :

« Même si le bilinguisme ne fait pas partie des exigences de la plupart des emplois à la CSST, dans un contexte de service à une clientèle de travailleurs, donc de personnes physiques avec lesquelles on peut communiquer dans leur langue, il arrive que des employés aient à utiliser une autre langue. Il nous semble difficile de restreindre, de façon stricte, l'usage de cette autre langue à certains postes, car il est impossible de prévoir combien de dossiers devront être traités et quelle sera la langue des personnes victimes d'un accident ou d'une maladie du travail. » (CSST, 2003 : 1)

La Charte de la langue française ne mentionne pas que l'usage du français doit être exclusif. Rien n'empêche qu'une entreprise dont les propriétaires (et souvent les employés également) sont d'origine étrangère et dont la langue n'est pas le français s'expriment dans leur langue maternelle entre eux et avec des clients de la même origine. L'important, c'est que le service à la clientèle francophone soit assuré :

« En tant qu'organisme voué à la promotion et à la défense des droits de la personne, nous nous devons d'exprimer notre réserve face à une telle démarche en raison de l'atteinte – soit-elle indirecte – à la vie privée que pourrait entraîner un processus visant à surveiller et à limiter l'usage dit 'public' d'une langue outre le français dans un tel contexte. Or, nous croyons fermement que toute tentative de distinguer entre l'emploi public et privé d'une langue qui n'est pas le français dans un milieu aussi restreint risque d'empiéter sur les droits de vie privée des membres d'un tel organisme. (...) Étant donné le caractère ténu de la distinction dite publique/prive dans un contexte familial ou intime, distinguer entre les communications purement privées et celles reliées aux affaires de l'entreprise est littéralement une impossibilité, puisque celles-ci sont souvent indissociables. Bien que l'intention qui l'anime soit bonne, l'emploi de cette distinction comme seule sauvegarde contre des abus est déroutante lorsqu'il s'agit d'une petite entreprise de famille, où les activités privées et publiques se confondent au point d'être entièrement indissociables. Il en est clair que nous ne perdons pas de vue le fait que toutes les entreprises – dont celles ayant entre 10-49 employés – sont déjà tenues de respecter certaines obligations en matière de langue du travail, du commerce et des affaires, ce qui répond adéquatement au besoin de protéger la langue française en milieu de travail. » (CJC, 2003 : 4)

Le deuxième groupe (en désaccord pour des raisons stratégiques de gestion)

Pour le deuxième groupe d'intervenants, des raisons stratégiques de gestion leur ont fait repousser cette proposition. En voici quelques exemples :
« La réglementation au Québec est déjà assez lourde et fait souvent fuir les investissements étrangers. Il ne faudrait pas en rajouter en obligeant les entreprises à se doter d'une politique de gestion du français et des autres langues qui devienne plus compliquée qu'elle ne l'est actuellement. » (CPQ, 2003 : 2) « Les propositions a) et b) semblent impliquer un processus lourd et fastidieux ou l'entreprise doit formuler une politique à partir de critères imprécis. Il serait préférable de favoriser l'usage exclusif du français dans les communications internes au Québec. » (SSJB, 2004 : 6)

« Le CQCD est en désaccord avec les propositions 5 a) et b) qu'il qualifie de surprenantes. (...) En effet, la Charte de la langue française impose déjà aux entreprises de gérer le français selon des paramètres déjà bien précis (art. 141 de la Charte). Indirectement, cela veut dire baliser l'utilisation des autres langues. Donc, nous ne voyons pas le pourquoi de ces propositions. Nous y voyons du reste un alourdissement qui va complètement à l'encontre de l'objectif d'allègement réglementaire et administratif préconisé autant par le gouvernement que par les entreprises. » (CQCD, 2003 : 11) Cette mesure n'apporterait pas d'améliorations et constitue une exigence injustifiée. (CQCD)

Une politique linguistique en entreprise est difficile à gérer. Elle est, à toutes fins utiles, impraticable. (GQ) « L'adoption d'une politique linguistique au sein de notre organisme causerait des problèmes tant au niveau institutionnel qu'individuel. » (CH, 2004 : 4)

« La Chambre de commerce du Montréal métropolitain ne souhaite pas que la charge administrative des entreprises soit accrue par l'instauration de mesures obligatoires supplémentaires. » (CCMM, 2004 : 2) Toute réglementation accrue et contraignante concernant l'usage du français doit être écartée. « La Chambre considère qu'il serait mal indiqué et peu productif de mettre de l'avant des mesures qui auraient pour effet d'augmenter le fardeau administratif des entreprises, qui sont les moteurs du développement économique du Québec. C'est d'ailleurs cette préoccupation qui amène la Chambre à s'interroger sur les effets administratifs négatifs que pourrait entraîner l'application de certaines mesures obligatoires proposées pour les entreprises, comme celle relative à l'instauration d'une politique du français et des autres langues tenant compte des territoires d'usage (interne et externe). » (CCMM, 2004 : 2) En raison de ce qui précède, la CCMM aurait de la difficulté à

avaliser des mesures contraignantes. De telles mesures seraient disproportionnées par rapport à la situation et seraient contre-productives : le français est un avantage compétitif à conserver et il faut le faire par des mesures incitatives. Il faut éviter les solutions *mur à mur*, cibler les zones plus problématiques et agir là où c'est nécessaire seulement. Une mesure de gestion du plurilinguisme n'aurait aucun impact. (CCMM)

Le troisième groupe

Les participants du troisième groupe sont d'accord avec le principe et apportent des suggestions sur les modalités et les conséquences de l'implantation éventuelle de cette mesure.

Aux États-Unis, devant la menace des langues « autochtones » autres que l'anglais, trente États ont élaboré une politique linguistique et cela s'accélère avec la mondialisation. « Ainsi, nous pourrions considérer que le programme de francisation d'une entreprise tienne compte du plurilinguisme sans pour autant complexifier les exigences demandées aux entreprises. » (CPQ, 2003 : 2) Les entreprises pourraient publier leurs bulletins internes en français avec des capsules dans une autre langue : cela contribuerait à signaler clairement que le français est prédominant dans l'entreprise. (CPQ)

« Cette orientation est la partie la plus novatrice du document du CSLF. En effet, le plurilinguisme pose un défi des plus stimulants : conjuguer l'objectif du renforcement nécessaire de l'usage de la langue française sur le territoire national, avec l'objectif, tout aussi important pour pouvoir agir au sein des aires d'influence supranationale, de l'apprentissage d'autres langues, en particulier l'espagnol. » (PQ, 2004 : 11) *Cibler les secteurs pertinents :* « La recommandation (...) suppose toutefois que l'on identifie adéquatement les secteurs et les entreprises devant être ciblés dans le cadre d'une stratégie de gestion du plurilinguisme. Or, les données sont manquantes en la matière. Il faut être en mesure d'établir ainsi la part des activités vouées au marché supranational par rapport à celles vouées au marché interne. (...) Nous encourageons à cet égard le Conseil, ainsi que l'Office qui dispose de l'expertise appropriée en matière de recherche, à **développer une méthodologie permettant de cibler les secteurs devant être privilégiés en vue de la mise en œuvre d'une stratégie de gestion du plurilinguisme.** » (PQ, 2004 : 11-12)

Le représentant de la CSD appuie l'idée d'une politique de gestion des langues : pour lui, c'est un moyen simple, à la portée de tous. Reste à voir comment on peut *opérationaliser* le tout. (CSD)

« Nous souscrivons aux recommandations du Conseil quant aux orientations à adopter afin de gérer le plurilinguisme dans les entreprises. Toutefois, pour que ces propositions prennent vie, il faudra un engagement ferme de la part de ce gouvernement. » (CSQ, 2004 : 13)

« Plusieurs documents officiels balisent actuellement l'usage de la langue à l'Université de Sherbrooke. Dans le projet d'élaboration de notre politique institutionnelle, ces balises seront revues pour prendre en compte les nouvelles réalités de notre institution. L'intention de notre projet de politique est d'affirmer le caractère francophone de notre institution et de positionner l'usage des autres langues au niveau de la langue des communications de l'administration, la langue de travail, la langue de l'enseignement et de la recherche. (US, 2003 : 4)

« L'UQAM est justement en train de finaliser sa politique linguistique, dont l'un des objectifs est de préciser les conditions d'utilisation d'autres langues aux fins des communications institutionnelles comme à celles des activités d'enseignement et de recherche. Tout en affirmant sans ambiguïté son engagement à l'égard du français, elle doit être réaliste et tenir compte de plusieurs situations concrètes : la prédominance de l'anglais (notamment dans le domaine scientifique), devenu la langue de communication internationale ; l'accueil, dans le cadre de certaines activités académiques (sic), d'experts qui ne maîtrisent pas la langue française ; l'accueil d'étudiants non francophones nécessitant la mise en place de services multilingues (tout en évitant d'exiger inutilement le bilinguisme de la part de ses employés) ; l'importance accrue pour les étudiants de maîtriser d'autres langues que le français ; etc. (...) L'UQAM soulève, par ailleurs, un problème propre aux établissements d'enseignement supérieur. Les universités francophones devraient-elles offrir des cours de formation sur mesure en d'autres langues que le français quand des demandes leur sont adressées par des groupes particuliers ? L'UQAM sollicite un avis officiel des ministres de l'Éducation et de la Culture et des Communications pour éviter une concurrence malsaine entre les établissements. (...) L'Université espère pouvoir compter sur l'appui concret de ses principaux partenaires dans ce dossier, qui a une portée sociale dépassant ses intérêts propres. » (UQAM, 2004 : 9)

« Il est important aussi de souligner qu'Investissement Québec s'est doté d'une politique linguistique le 25 septembre 2001 et que la Société s'y conforme notamment au niveau de la politique d'achat. De plus, les employés d'Investissement Québec travaillent pour la majorité en français sauf ceux qui sont affectés à des activités de démarchage dans des pays non francophones où la langue utilisée est non seulement l'anglais mais d'autres langues comme l'espagnol et l'allemand. » (IQ, 2003 : 1)

« Dans un contexte de mondialisation des marchés et de développement accéléré des technologies de l'information et des communications où la langue anglaise s'impose, Emploi-Québec ne peut que soutenir la mise en place de moyens visant à protéger la langue française au sein d'entreprises du Québec. (...) Toutefois, selon l'analyse *Travailler en français au Québec : les perceptions des travailleurs et gestionnaires*[28], il ressort que les liens d'échanges commerciaux des petites entreprises sont davantage circonscrits au territoire québécois alors que ceux des entreprises de plus grande taille s'étendent, dans plusieurs cas, au marché mondial. Ainsi, ce sont davantage les grandes entreprises ayant un volume important de liens d'affaires à l'extérieur du Québec, qui sont dans une situation où l'usage de l'anglais ou d'une autre langue est le plus courant. Cependant, pour ce qui est des contacts avec les clients et fournisseurs de l'extérieur du Québec, l'anglais est la langue de communication utilisée par ces deux groupes. »(EQ, 2003 : 3)

« Considérant que les PME font principalement affaire au Québec, Emploi-Québec suggère de cibler en premier lieu les grandes entreprises et de s'associer aux principaux regroupements d'entreprises tels le Groupe québécois des chefs d'entreprises, la FCEI, etc. préalablement à l'instauration d'une politique de gestion du français et des autres langues. Afin de susciter l'adhésion des entreprises qui seraient visées et de faciliter la mise en place d'une telle politique, le soutien de l'Office québécois de la langue française serait nécessaire par l'élaboration et la diffusion d'outils, guides, conférences d'information et plus particulièrement, par la mise en place d'un service d'assistance. » (EQ, 2003 : 3)

La notion de territoire interne ou externe est intéressante. Il faut absolument faire ça **en consultation**, intéresser les partenaires. Les représentants du milieu du travail siègent à la Commission des partenaires dont le rôle est important parce que cette dernière participe à la gestion d'Emploi-Québec. (EQ)

[28] Chénard et Van Schendel, mars 2002

« Concernant la question du plurilinguisme dans les entreprises, le MRCI favoriserait une action visant à inciter les entreprises à se doter d'une politique linguistique. » (MRCI, 2003 : 1)

La politique linguistique doit être fondée sur des principes clairs et une économie de moyens. Le recours à la législation ne serait proposé que si on ne peut faire autrement. La langue est un des enjeux sociétaux actuels. (OPQ)

« Exiger » implique la mise en place d'un mécanisme de contrôle. Quels seraient les paramètres de ce contrôle ? Quel serait le meilleur moyen de contrôler ? Le rapport triennal est-il le meilleur moyen ? (CSE)

LES EXIGENCES DE BILINGUISME DANS LES POSTES

Sur la question des exigences de bilinguisme dans les postes, les représentants qui se sont exprimés appartiennent au milieu syndical, aux mouvements nationaux francophones, au milieu de l'éducation, à celui des affaires, aux communautés ethnoculturelles et à l'OQLF. Disons d'entrée de jeu que la recommandation du Conseil s'inscrivait dans un contexte plus large, celui de la gestion des langues dans les entreprises et les institutions.

Constats : L'OQLF fait un premier constat qui éclaire la question : devant les réalités nouvelles du monde du travail (intrusion des technologies, ouverture sur le monde), comment « adapter » les garanties juridiques offertes par la Charte ? D'une part, l'exigence de la connaissance de l'anglais s'explique moins aujourd'hui par la domination de la bourgeoisie d'affaires anglophone mais plutôt par le développement de secteurs industriels et de services qui, même s'il est contrôlé par des francophones, se fait en contexte nord-américain. D'autre part, l'anglais fait partie des apprentissages de la scolarité obligatoire et il est « normal » que l'on en demande la connaissance une fois l'élève devenu adulte. On peut donc se demander avec quoi l'exigence de la connaissance de l'anglais entre en contradiction : avec les dispositions de la Charte, avec les programmes pédagogiques du MEQ ? L'OQLF parle « d'adapter » les exigences de la Charte au contexte actuel. Nous serions portés à lui donner raison.

Les constats soulevés en ce qui a trait à la *bilinguisation* de certains secteurs d'activité se situent : en technologies médicales, et en santé en général dans les services offerts à la clientèle, en hôtellerie, en produits chimiques, en machinerie et matériel de transport, en produits électriques et électroniques. Le CSLF invoquait que l'offre injustifiée de postes bilingues pourrait devenir un prétexte pour généraliser le bilinguisme dans les entreprises et les institutions. Par ailleurs, une université montréalaise a bien saisi la dimension « moderne » de la gestion des langues et parle de création de postes bilingues dans des fonctions qui s'exercent dans l'espace supranational (accueil des étudiants internationaux, par

exemple). Une association du milieu des affaires arrive aux mêmes distinctions : les fonctions qui requièrent des contacts avec l'étranger (en exportation, par exemple) justifie l'exigence d'une autre langue (ou de plusieurs autres). Une grande communauté ethnoculturelle applique les mêmes principes dans son organisation : trois langues sont exigées pour les services offerts au public mais à l'interne, la langue institutionnelle est le français.

Solutions : Il y a les intervenants qui **(1)** sont satisfaits des dispositions de la Charte et qui ne veulent rien changer ; **(2)** sont d'accord pour instaurer d'autres mécanismes sans toutefois préciser lesquels ; **(3)** préconisent une application plus rigoureuse de la politique linguistique dans l'Administration publique ; **(4)** voudraient donner à l'OQLF le pouvoir d'enquêter sur le respect du droit de travailler en français et souhaitent que l'OQLF s'implique davantage, comme l'ancienne Commission de protection de la langue ; **(5)** demandent un amendement à la loi ; **(6)** proposent une diffusion constante d'information sur les droits des travailleurs.

L'anglais est-il perçu comme une langue de promotion ? Il faut résister à la pression « mondiale » exercée par l'anglais. (TABLE)

Le point de vue de la CSN

Dans l'Administration publique, la situation a beaucoup changé depuis l'introduction des nouvelles technologies ; il n'y a pas de règle formelle d'exigence de bilinguisme mais en réalité, cela se produit de plus en plus fréquemment, par exemple, des postes bilingues en technologies médicales, dont la montée est notable, surtout vers 1999, même dans des établissements non-désignés. (CSN, 2004 : 16)

En effet, « Une enquête maison a été menée en 1999 par le Secteur professionnel des technologies médicales (FSSS–CSN) à l'aide de questionnaires expédiés à ses différents syndicats et d'entrevues réalisées dans une douzaine d'établissements surtout dans la région de Montréal, dont la Cité de la santé de Laval, l'Hôpital Sainte-Justine, l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont et l'Hôpital du Haut-Richelieu, pour en citer quelques-uns. L'enquête a permis de confirmer toute la place occupée par l'anglais dans le travail quotidien du personnel de ce secteur, autant dans les logiciels utilisés, dans les manuels d'instruction que dans la formation reçue. Cette enquête a mis aussi en lumière le fait que même si les affichages ne contenaient pas l'exigence de l'anglais, les gens savaient que pour tel ou tel nouveau poste, il fallait posséder une bonne connaissance de cette langue et qu'il leur faudrait suivre une formation en anglais pour remplir leurs nouvelles fonctions. Celles et ceux qui ne se sentaient pas assez qualifiés en anglais ne posaient donc pas leur candidature. (...) Dans le secteur public, comme la Charte ne prévoit pas la mise en place de comités de

francisation, c'est par les voies habituelles des relations de travail que les syndicats ont dû procéder. » (CSN, 2004 : 16)

« De plus, sous prétexte de rendre accessibles les services que la Loi sur la santé et les services sociaux accorde aux anglophones, plusieurs établissements du réseau de la santé et des services sociaux ont posé de plus en plus souvent l'exigence de l'anglais dans les affichages de postes, même dans les établissements qui n'étaient pas désignés bilingues. Dans plusieurs d'entre eux d'ailleurs, les syndicats ont dû lutter contre cette tendance à faire respecter le droit de travailler en français, comme au CLSC des Faubourgs, au CLSC-CHSLD de Rosemont et à l'Hôpital Sacré-Cœur de Montréal. À l'été 1999, le Syndicat des employé-e-s de l'Hôpital Sacré-Cœur de Montréal (CSN) s'était même plaint sans succès à la ministre Beaudoin que la direction de l'hôpital avait inscrit cette exigence dans une cinquantaine d'affichages de postes, dont des postes de secrétaire, de commis et même de préposé aux animaux. » (CSN, 2004 : 16)

« Pour changer la situation, il est essentiel que le gouvernement donne l'exemple et indique le chemin à suivre. Il lui faut envoyer un signal clair à la population sur l'importance qu'il accorde à la langue en s'assurant que le personnel de l'administration publique puisse travailler en français. Il lui faut réduire le plus possible le nombre de situations où l'anglais est requis et celles où la connaissance d'une autre langue que le français est une condition d'accès à l'emploi. Pour ce faire, le gouvernement doit, à tout le moins, user de rigueur dans l'application de la *Politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration* et contrer l'instauration du bilinguisme institutionnel. Le français étant la langue de l'État, il importe que les organismes publics montrent le respect qu'ils en ont. » (CSN, 2004 : 16) Serait-ce vraisemblable de demander aux partenaires de faire plus que ce que l'État fait lui-même ? (CSN)

« La CSN est d'accord pour que d'autres mécanismes servent à acheminer aux autorités compétentes les écarts des employeurs relatifs à la *bilinguisation* (injustifiée) de certains postes. La CSN croit qu'un amendement à la loi pourrait être porteur. Ou une sensibilisation des arbitres ? Un mandat d'enquête de l'Office pallierait l'absence de syndicats dans certains milieux de travail. » (CSN)

Le point de vue de la CSD

Selon le représentant de la CSD, il n'y a pas d'abus, dans le domaine de la santé, en ce qui a trait aux exigences de bilinguisme dans certains postes. Il semble que ce soit différent dans le domaine de l'hôtellerie. Il faut être vigilent aussi pour ce qui est du personnel de bureau et du personnel qui occupe des tâches spécialisées : il faut limiter « l'intrusion » d'une seconde langue. (CSD)

Le point de vue de la SSJB

« Cette proposition nous parait essentielle. Comme il est mentionné dans le document : il y a, en effet, de plus en plus de postes exigeant le bilinguisme ; il ne faudrait pas que l'offre de postes bilingues devienne un prétexte pour généraliser le bilinguisme dans les milieux de travail. Les articles 45 et 46 de la Charte (qui gèrent cette question) sont, à toutes fins utiles, inapplicables : l'exigence non justifiée de bilinguisme dans certains postes doit faire l'objet d'une plainte que les employés se refusent à faire par crainte de représailles. Les doléances relatives à une exigence injustifiée de bilinguisme dans un poste devraient pouvoir être acheminées aux autorités compétentes au moyen de mécanismes autres que la formulation d'une plainte d'un employé contre son employeur.» (SSJB, 2004 : 7)

« Un principe de base en la matière devrait guider la politique linguistique : ***toute personne résidant au Québec devrait être présumée connaître le français.*** Nul employeur ne devrait donc pouvoir s'arroger le droit d'exiger la connaissance ou l'usage de l'anglais, par exemple sous prétexte que certains de ses clients ou fournisseurs québécois sont anglophones. Des exceptions à la règle générale, pour des motifs culturels ou humanitaires, sont concevables, mais elles devraient être limitées et encadrées. » (SSJB, 2004 : 6)

Le point de vue d'Impératif français

« Le Conseil supérieur de la langue française s'attarde sur l'engouement des entreprises pour les postes bilingues. Une première remarque s'impose. Le Conseil parle d'espace national (le Québec) et d'espace supranational (les espaces extérieurs au Québec) et associe la *bilinguisation* des postes aux nécessaires relations avec l'espace supranational. Dans les faits, la *bilinguisation* des postes est en bonne partie causée par l'espace national. La minorité anglaise, forte des plus de 300 millions d'anglophones de l'Amérique du Nord, entraîne par sa simple présence une *bilinguisation* des services et par conséquent du monde du travail. Un exemple parmi tant d'autres. Le gouvernement du Québec a nommé un responsable des services de santé et sociaux en anglais dans chacune des régions du

Québec. Il est évident qu'une telle politique entraîne une *bilinguisation* des postes. Ironiquement, il n'y a personne pour s'assurer que les francophones reçoivent des services en français dans les institutions qui desservent la communauté anglaise. » (IF, 2003 : 13)

« En ce qui concerne l'application des articles 45 et 46 de la Charte de la langue française qui concernent l'exigence injustifiée de bilinguisme dans un poste, Impératif français souscrit à la proposition d'ajouter expressément au mandat de l'Office québécois de la langue française celui d'enquêter d'office sur le respect de travailler en français ». (IF, 2003 : 13)

« Mais, en attendant que la loi soit transformée, Impératif s'étonne que l'Office refuse de s'impliquer lorsqu'il y a plainte reliée aux deux articles. Pour une plainte déposée par Impératif français contre Armoires de cuisine Milmonde inc., de Saint-Victor de Beauce, qui recherchait un(e) technicien(ne) en dessin de production "obligatoirement bilingue (anglais et français) ou même unilingue anglophone", l'Office, arguant qu'elle n'est pas une personne, a refusé d'intervenir. L'Office, personne morale, doit au contraire s'impliquer, comme le faisait, semble-t-il l'ancienne Commission de protection, d'autant que le législateur l'y autorise comme le stipule (sic) l'article 167 : *L'Office agit d'office ou à la suite de plaintes. Lorsqu'il y a eu plainte, le président-directeur général peut exercer seul les pouvoirs de l'Office.* En désespoir de cause, pour l'article 46, l'Office peut également utiliser l'article 47 et soumettre le litige à un médiateur. » (IF, 2003 : 13)

Sur la mesure de l'utilisation du français, Impératif français croit qu'il faut que le CSLF ou l'OQLF maintienne les sondages qui évaluent le français au travail. (IF)

Les points de vue du milieu de l'éducation

« Quant aux doléances, nous sommes bien d'accord qu'il faut recourir à d'autres mécanismes que les plaintes contre un employeur (...) on minerait les efforts consentis pour donner ou garder sa place au français. » (AQPDE, 2003 : 4)

Les postes qui exigent le bilinguisme ou le trilinguisme sont rares. La tendance est plutôt à la restriction du nombre de langues parlées par les candidats. Mais une revue de la situation doit être faite. (UQ)

L'Université [de Montréal] dit rencontrer des problèmes sérieux liés à sa vocation internationale, notamment quand vient le temps de créer des postes bilingues. La loi est très stricte à ce sujet et à chaque fois que nous voulons en créer un, c'est « la croix et la bannière », il y a énormément de réticences. Cela n'a plus tellement de sens dans le contexte actuel, nous avons un devoir d'accueil face aux nouveaux étudiants à franciser. Au bureau d'accueil pour étudiants internationaux (dont beaucoup d'étudiants anglophones), nous avons intérêt à ce que le personnel parle plusieurs langues. Il faut pouvoir les servir correctement, sous peine de les voir partir. (UdeM)

Le Conseil supérieur de l'éducation doute de la pertinence de confier un mandat d'enquête à l'OQLF (rôle d'inquisiteur). Il vaut mieux, selon lui, le consensus social. (CSE)

Encore ici, la pression de l'interne fait que peu de postes requièrent le bilinguisme. Il est certain que les domaines de la recherche et de la coopération internationale font exception, mais la nuance entre l'usage institutionnel et l'usage individuel est évidente. » (US, 2003 : 4)

Les points de vue du milieu des affaires

« Cela signifie-t-il plus d'inspections et plus d'inspecteurs ? Cela ne va pas dans le sens des priorités générales fixées par le gouvernement. » (AMEQ, 2004 : 4) Les ¾ des postes chez les manufacturiers dépendent de l'exportation : donc, des postes dans lesquels les contacts avec l'étranger se font régulièrement. 40 % des emplois en entreprises manufacturières sont reliés à l'exportation. Il n'y a pas d'exagération sur le nombre de postes bilingues dans les manufactures. La proportion est en-deçà du ratio interne/exportation. (AMEQ)

« Le mécanisme actuel prévu à l'article 151 de la Charte convient très bien et nous apparaît parfaitement légitime. D'après les renseignements recueillis dans notre secteur, il ne semblerait pas vraiment y avoir de problème à cet égard. De plus, nous pouvons affirmer que la pertinence du bilinguisme et son exigence lors de l'affichage de nouveaux postes sont analysées et prises en compte très sérieusement par les détaillants. Par conséquent, le CQCD considère que cette proposition n'est pas justifiée. » (CQCD, 2003 : 11-12)

Le point de vue des milieux communautaires

Les organisations relevant de communautés ethnoculturelles peuvent également poser des problèmes particuliers face à une gestion des langues à l'intérieur de l'entreprise. Nous reproduisons ici un témoignage de la Communauté hellénique qui décrit le type de problème que la proposition du Conseil lui pose :

« Les exigences linguistiques à l'embauche sont les mêmes pour toute personne désirant travailler au sein de l'organisme, soit la connaissance tant au niveau parlé qu'écrit du grec, de l'anglais et du français. Cette règle s'applique à tous les postes reliés au fonctionnement administratif et services offerts par notre organisme tel le support aux familles démunies (Direction des services sociaux), les services sportifs offerts (Direction des sports et loisirs) etc. Cette règle ne s'applique toutefois pas aux professeures et professeurs œuvrant au sein des Écoles Socrate qui enseignent dans toute discipline sauf, bien sûr, dans la langue grecque. Une distinction est donc faite au sein des écoles où la langue institutionnelle est le français. Toute communication sortante de notre organisme se fait dans les trois langues sauf si le besoin n'y est pas, par exemple un communiqué envoyé au Consulat de Grèce à Montréal. » (CH, 2004 : 4)

Tous les services offerts par la Communauté grecque le sont dans les trois langues, de sorte que cette proposition les a beaucoup insécurisés. Il faut aussi préciser que les employés sont souvent âgés et travaillent surtout en grec (et en anglais) depuis plus de 25 ans dans la majorité des cas. Il semble y avoir une pression pour utiliser davantage l'anglais notamment pour les procès-verbaux et pour le fonctionnement des assemblées générales. Le français est réservé à un usage davantage public (communications avec d'autres interlocuteurs, site internet, etc.). (CH)

Le point de vue de l'OQLF

Plusieurs intervenants s'opposent clairement au recours à un mécanisme autre et à un renforcement du mandat de l'Office d'enquêter sur le respect du droit des travailleurs de travailler en français. Précisons, d'entrée de jeu, que « l'État a retiré ce mandat des responsabilités de l'Office de la langue française, jugeant que trop peu de travailleurs utilisaient l'article 46 et que cette disposition ne permettait pas de compenser la perte subie par le travailleur lésé dans ses droits. (...) Toute modification de ces articles devrait être accompagnée de mécanismes assurant l'information répétée des travailleurs et des employeurs. » (OQLF, 2004 : 12)

Le point de vue de la Commission des partenaires du marché du travail

« La Charte de la langue française reconnaît aux travailleurs le droit d'exercer leurs activités en français. La Commission entretient au nom de ses membres la conviction de leur adhésion ferme à la Loi et la présomption d'innocence quant à leur habileté à honorer leurs obligations en vertu de celle-ci. Elle considère que le "bilinguisme injustifié" constitue un écart à ces obligations et doit être traité comme tel. La Commission n'est pas en mesure d'apprécier s'il y a lieu d'augmenter les pouvoirs de l'Office de manière à faire respecter la Loi. » (CPMT, 2004 : 4)

Analyse de l'Office québécois de la langue française

« La question qui se pose est de savoir comment adapter les garanties juridiques offertes par la Charte aux réalités nouvelles de l'économie montréalaise, où l'exigence de la connaissance de l'anglais s'explique moins aujourd'hui par la domination de la bourgeoisie d'affaires anglophone, que par le développement de secteurs industriels et de services, même contrôlés par les francophones, mais dont l'ambition est nord-américaine. Compte tenu que l'anglais est une langue que les Québécois apprennent obligatoirement à l'école, on peut se demander si l'exigence de la connaissance de l'anglais par les employeurs du secteur public et du secteur privé, en plus d'aller à l'encontre de la loi 101, n'est pas surtout en contradiction avec les programmes pédagogiques du ministère de l'Éducation, qui imposent l'apprentissage de cette langue aux diplômés du niveau secondaire. Et il y aurait lieu de réfléchir aussi au fait que les cours de langue anglaise à l'intention des francophones connaissent une popularité croissante à Montréal. » (OQLF, 2004 : 10-11-12)

« Cela étant dit, les données recueillies dans le cadre de la recherche sur les petites entreprises manufacturières soulèvent à notre avis un certain nombre de questions. D'abord, il est étonnant de constater que, dans 20,5 % des petites entreprises manufacturières de la région de Montréal, il n'y ait aucune exigence linguistique à l'embauche. Par ailleurs, il faut se surprendre de constater que, dans près de la moitié des petites entreprises (49,5 %), on exige le français et l'anglais. Ne s'agit-il pas là d'une donnée préoccupante, surtout dans la perspective où le français doit être la langue normale et habituelle du travail ? Et que dire des entreprises qui n'exigent que l'anglais (5,7 %) ? » (OQLF, 2004 : 10-11-12)

« Une analyse de ces données en regard des secteurs d'activité économique nous fait voir qu'un ensemble de secteurs privilégie le bilinguisme (ex. : secteurs des produits chimiques, de la machinerie et du matériel de transport, ainsi que celui des produits électriques et électroniques) contrairement à d'autres où l'exigence du français est plus marquée (ex. : secteurs des aliments et boissons, du bois et des meubles, de l'imprimerie, ainsi que celui de la transformation et de la fabrication des produits métalliques). » (OQLF, 2004 : 10-11-12)

Répartition des entreprises manufacturières selon leurs exigences linguistiques

(Pourcentages horizontaux)

	Exigences linguistiques			
Secteurs	**Français**	**Anglais**	**Français et anglais**	**Aucune**
Aliments et boissons	32,5	2,5	45,0	20,0
Produits chimiques, caoutchouc et autres	18,3	6,7	60,0	15,0
Textile	21,7	4,3	52,2	21,7
Habillement	15,8	9,2	44,7	30,3
Bois et meuble	30,7	4,0	42,7	22,7
Papier	26,1	8,7	39,1	26,1
Imprimerie	33,8	11,3	40,0	15,0
Transformation et fabrication de produits métalliques	27,3	2,7	39,1	30,9
Machinerie et matériel de transport	24,1	3,4	62,1	10,3
Produits électriques et électroniques	11,8	8,8	67,6	11,8
Produits minéraux non métalliques	15,4	—	69,2	15,4
Autres	19,7	2,8	67,6	9,91

« Dans un tel contexte, nous formulerions la proposition d'intervention suivante : Faire la promotion auprès des employeurs et des travailleurs des dispositions de la *Charte de la langue française* relatives à l'exigence de la connaissance d'une autre langue que la langue officielle, et informer les travailleurs des moyens prévus pour faire respecter leurs droits. » (OQLF, 2004 : 10-11-12)

LA CONCERTATION AVEC LES AUTRES PAYS

Cette proposition du Conseil en trois volets a fait l'objet de commentaires de la part de représentants des centrales syndicales, des organismes gouvernementaux, des milieux de l'éducation, des communautés ethnoculturelles, des mouvements nationaux francophones et, bien entendu, du ministère des Relations internationales (MRI) puisque cette proposition le concerne au premier chef.

Constats : **(1)** Pour le volet qui traite de la représentation du MRI auprès des organisations internationales, les intervenants souscrivent à cette orientation. Une centrale syndicale dit même obtenir une collaboration assez exceptionnelle auprès de la francophonie syndicale. Le MRI y a déjà exercé son leadership dans le cadre de la coopération franco-québécoise pendant la décennie 90. Le Gouvernement du Québec a également contribué à formuler les orientations générales que la Francophonie institutionnelle s'est données en matière de société de l'information (Déclaration et Plan d'action sur les inforoutes en 1997). Le Québec a fixé la diversité culturelle et linguistique parmi les priorités de la Francophonie pour le Sommet mondial de la Société de l'information. **(2)** Pour le volet « création d'un réseau interaméricain pour la promotion des langues » : cette mesure aurait pour effet de contrer l'effet réducteur de l'unilinguisme en science. En ce qui concerne la participation du MRI à ce propos, c'est lors du premier Séminaire interaméricain sur la gestion des langues dans le contexte de l'intégration des Amériques (août 2002) qu'ont été discutés le renforcement du caractère multilingue des organisations interaméricaines et la création d'un Réseau interaméricain pour la promotion des langues dans une Amérique intégrée. Ce séminaire a connu un succès assez mitigé. Toutefois, un deuxième séminaire vient de se tenir à Asunciòn et un troisième aura lieu au Brésil en 2005. **(3)** Pour le volet qui traite du suivi des travaux sur les aspects linguistiques de la normalisation internationale : le MRI a joué un rôle important dans l'animation du Groupe de travail franco-québécois NOTIAL (normalisation des technologies de l'information dans leurs aspects linguistiques), de 1995 à 2000. Une liste de diffusion électronique a permis aux acteurs québécois clés du domaine de se concerter sur les questions de normalisation et de francisation des technologies de l'information et des inforoutes. Depuis trois ans, les activités de concertation et de veille en ce domaine sont très sporadiques faute de moyens suffisants. En ce qui concerne le mécanisme de suivi, il est assimilable à une version interne du groupe franco-québécois d'experts précédemment mentionné. Ce groupe comprend quelques membres québécois mais il aurait perdu de sa crédibilité dans les milieux québécois des technologies de l'information (TI), notamment auprès de son principal contributeur, le Secrétariat du Conseil du trésor. Ce mécanisme de suivi, quelle que soit la forme qu'il prendra, devra s'associer à d'autres mécanismes existants ou à susciter dans divers pays francophones ou américains, ainsi qu'à des organismes internationaux existants tels que le *Multilingual Internet Names Consortium* (MINC) qui se consacre spécifiquement à l'aspect multilingue des noms de domaines et adresses Internet. La normalisation internationale est inscrite dans le plan d'action du Sommet mondial de la société de l'information.

Solutions : Représentation du MRI auprès des organisations internationales : **(1)** cette responsabilité

devrait être partagée avec des organismes de la société civile. Création d'un réseau interaméricain : **(2)** le gouvernement canadien devrait exiger que le français, comme une des langues officielles du Canada, soit présent dans les ambassades canadiennes à travers le monde ; **(3)** la question de la place du français dans le monde des affaires internationales devrait être débattue avec les pays de la Francophonie ; **(4)** le MCC et le Secrétariat à la politique linguistique (SPL) devraient véhiculer les positions du Québec auprès de leurs interlocuteurs du gouvernement fédéral, en collaboration avec le CSLF et l'OQLF, dans le contexte de la création de la Commission interaméricaine de la culture. Le MRI, à travers le Service d'intégration des Amériques (SIA), pourrait certainement jouer un rôle d'animateur, sinon de coordonnateur, le cas échéant. **(5)** La directrice de l'unité culture de l'Organisation des États américains (OÉA), lors d'une rencontre avec le directeur de l'Observatoire québécois sur la culture, a exprimé le souhait de créer un observatoire semblable à l'échelle des Amériques ; le Québec devrait examiner la collaboration qu'il pourrait apporter à ce projet en vue de lui donner une dimension linguistique. Suivi des travaux en normalisation : **(6)** l'OQLF et le SCT devraient s'associer pour relancer la concertation entre les principaux partenaires québécois (tant du secteur public que du secteur privé) et, éventuellement, avec les interlocuteurs concernés de la Francophonie ; à ce propos, le MRI croit que le Québec a une expertise de calibre international et pourrait valablement jouer un rôle à ce chapitre.

« Le Québec n'est ni l'initiateur, ni le dernier venu dans ce vaste mouvement de peuples et de pays qui défendent leurs langues et leurs cultures, et qui refusent de se fondre dans un grand tout culturel et linguistique homogène qui les dépouille de leurs caractéristiques essentielles. C'est ainsi que, représentant moins de 1 pour cent de la population totale des Amériques et entouré d'une mer anglophone, le Québec a le devoir de défendre la langue française, ici même, et il a tout intérêt à participer à son respect et à son rayonnement sur la scène internationale. Caractéristique essentielle de la société québécoise, la langue française est aussi la langue de nombreux autres peuples dans le monde qui, à divers égards et de façons variées, concourent aussi à son développement et à son rayonnement. Le Québec n'est donc pas seul dans ce combat auquel participent d'autres pays et d'autres nations. Il doit donc y développer des alliances et contribuer à la promotion de la langue française à partir de ses réalités et caractéristiques propres. » (CSN, 2004 : 11-12)

La vulnérabilité du Québec

« (...) De par sa fragilité qui tient au fait qu'il est le seul peuple francophone en Amérique du Nord, et le seul qui ne possède pas tous les pouvoirs et les moyens que confère la souveraineté nationale, le Québec a des raisons particulières de s'impliquer dans la défense de la langue française sur la scène internationale, et plus particulièrement au sein de la francophonie. » (CSN, 2003 : 12)

« Cette double situation de vulnérabilité l'oblige, plus que d'autres peuples, à être davantage vigilent face à la tendance à l'anglicisation et à l'homogénéisation des cultures. (CSN, 2004 : 12) « Cette vigilance sert aussi l'ensemble de la francophonie comme en témoigne cet article de Libération[29] : "Mandaté par le gouvernement pour veiller à la généralisation de l'usage du français dans la province, l'Office (de la langue française) jouit d'une autorité morale réelle, qui s'étend dans toute la francophonie. Il est vrai qu'entourés de 300 millions d'anglophones, et confrontés en première ligne aux technologies américaines, les francophones québécois doivent faire preuve de vigilance." » (CSN, 2004 : 9)

« En ce sens, le Québec a le devoir, face à lui-même et face à la francophonie, d'être inventif et de prendre tous les moyens nécessaires pour défendre et promouvoir le français dans tous les champs de l'activité humaine, y compris dans les nouvelles technologies de l'information et des communications de même que dans la mondialisation des échanges et de la production de biens et de services. » (CSN, 2004 : 9-10)

« D'autres pays, dont la France et même des États américains dont la langue est pourtant hégémonique au niveau international, ont aussi des lois pour défendre leur langue respective. **Le Québec doit s'en inspirer** s'il y a lieu et, surtout, ne pas se sentir coupable de le faire. Des alliances doivent aussi être faites avec le Mexique, le Brésil, et les autres pays d'Amérique centrale et d'Amérique du Sud en faveur du respect des langues nationales à l'intérieur de la ZLÉA. » (CSN, 2004 : 12)

[29] *Libération*, 26 septembre 2000 (cité dans CSN, 2004 : 9)

Considérations générales

« Dans le contexte de mondialisation, nous devons nous assurer que le respect de notre langue et de notre culture seront assurés. La diversité culturelle devrait, selon nous, être une condition non négociable dans toute entente internationale. (...) Affirmer notre différence indique le respect que nous requérons des autres. » (RJGAQ, 2003 : 8)

« Le CPQ est tout à fait d'accord avec la concertation à l'échelle internationale. D'ailleurs, il proposait que le gouvernement québécois prenne l'initiative d'une concertation des pays de la francophonie pour développer des politiques communes visant à sauvegarder et promouvoir la langue française. » (CPQ, 2003 : 3)

Représentations du MRI auprès des organisations internationales

« (...) La CSQ souscrit aux propositions visant à ce que le ministère des Relations [internationales] mène des représentations auprès des organisations interaméricaines afin que ces dernières renforcent leur caractère multilingue et fassent une place au français à côté de l'anglais, de l'espagnol et du portugais. Mais nous irions plus loin. Nous reprenons ici une proposition de Guy Rocher qui se lit ainsi : **"La Loi 101 du XXIe siècle devra exiger qu'une réglementation des communications internationales fasse explicitement partie des programmes et certificats de francisation des entreprises[30]"**. » En effet, « (...) Cette responsabilité ne peut être que du ressort du gouvernement québécois. Ces représentations et l'instauration de pratiques multilingues doivent non seulement être mises en œuvre par l'Assemblée des parlementaires des Amériques, mais aussi par les organismes de la société civile québécoise qui entretiennent des liens avec des organismes des Amériques. » (CSQ, 2004: 14)

« La Commission [des partenaires du marché du travail] est favorable aux représentations aux tables réunissant les sociétés composant les Amériques en faveur de la reconnaissance du français, de l'espagnol et du portugais au même titre que l'anglais dans les discussions, par exemple, celles entourant la Zone de libre échange des Amériques. La participation de représentants de la Commission à des forums de discussions, dans le cadre de la ZLEA, a pu se dérouler en français. L'appui des communautés espagnoles et portugaises nous a semblé acquis. » (CPMT, 2004 : 4)

---

[30] Rocher, Guy, « La loi 101 et la politique linguistique du XXIe siècle », *L'Action nationale*, volume XCII, n° 6, juin 2002, p.47 (cité dans CSQ, 2004 : 14)

La CSN dit rencontrer une collaboration assez exceptionnelle chez tous ses interlocuteurs hors frontières : ALENA, CISL (francophonie syndicale), organisations communautaires dans le cadre de la ZLEA. Tous se défendent d'une trop grande uniformisation.

Création d'un réseau interaméricain pour la promotion des langues

« Nous trouvons l'idée de créer un Réseau interaméricain pour la promotion des langues dans une Amérique intégrée, lequel serait consacré à la valorisation et au respect de la diversité linguistique intéressante mais considérons qu'il s'agit d'un projet de grande envergure qui nécessiterait la participation d'autres partenaires, tel le gouvernement fédéral, afin qu'il puisse devenir réalité. » (CH, 2004 : 5)

« L'UQAM appuie toute démarche en ce sens. Elle ne pourrait que se réjouir du fait que les organisations interaméricaines renforcent leur caractère multilingue et fassent une place au français à côté de l'anglais, de l'espagnol et du portugais. Elle croit important, pour contrer l'effet réducteur de l'unilinguisme en science, de valoriser la diversité linguistique, et partant, la diversité culturelle, particulièrement dans le domaine universitaire. » (UQAM, 2004 : 9)

« Dans la foulée de la reconnaissance par l'UNESCO de la diversité culturelle, Québec doit travailler à faire reconnaître la langue de travail comme un élément clé de cette diversité culturelle et le faire reconnaître par les organismes internationaux, tel le Bureau international du travail. » (IF, 2004 : 13)

Les ambassades à l'étranger ne respectent pas le fait que le français est aussi une langue officielle du Canada. Le gouvernement canadien devrait exiger que le français soit présent dans les ambassades. (IF)

« Le réseau interaméricain constituerait une force devant l'anglais envahissant qui, lui, n'a même pas besoin de conquérir : sans fierté de sa langue maternelle, on s'offre à lui. » (AQPDE, 2003 : 3)

Il faut travailler la question de la linga franca et de la place du français dans les affaires avec les pays de la Francophonie. Aussi avec l'Amérique latine où ils sont peu enclins à utiliser l'anglais. (IQ)

Les actions du MRI

« Le document du CSLF propose que le Québec investisse dans la promotion d'une concertation internationale en vue de l'utilisation de plusieurs langues. Le MRI partage cette orientation et y collabore déjà. Il a même exercé son leadership dans le cadre de la coopération franco-québécoise, pendant la décennie 90, avec des partenaires tels que le CSLF, l'OQLF, le SCT et le MCC. » (MRI, 2003 : 1)

« Le Gouvernement du Québec a également contribué à formuler les orientations générales que la **Francophonie institutionnelle** s'est données en matière de société de l'information (notamment le Déclaration et le Plan d'action que les ministères francophones chargés des inforoutes ont adoptés à Montréal en 1997, à la suite du Sommet de Cotonou de 1995, ainsi que les engagements pris lors des Sommets et rencontres ministérielles subséquents). (...) La Francophonie institutionnelle est (...) engagée dans une concertation avec d'autres aires linguistiques, en l'occurrence hispanophone et lusophone, dans le cadre du projet des *Trois espaces linguistiques.* De plus, il a fixé la diversité culturelle et linguistique parmi les priorités de la Francophonie pour le Sommet mondial de la Société de l'information. » (MRI, 2003 : 2)

« En ce qui concerne les initiatives interaméricaines, c'est lors du premier Séminaire interaméricain sur la gestion des langues dans le contexte de l'intégration des Amériques, qui s'est tenu en août 2002 dans la ville de Québec, que furent discutés le renforcement du caractère multilingue des organisations interaméricaines et la création d'un Réseau interaméricain pour la promotion des langues dans une Amérique intégrée. Ce séminaire a connu un succès assez mitigé. Toutefois, un deuxième séminaire vient de se tenir à Asunciòn et un troisième aura lieu au Brésil en 2005. » (MRI, 2003 : 3)

Le MRI émet la recommandation suivante : « Il est possible de proposer que le MCC et le Secrétariat à la politique linguistique (SPL) participent plus activement à ces activités et qu'ils collaborent à véhiculer les positions du Québec auprès de leurs interlocuteurs du gouvernement fédéral, en collaboration avec le CSLF et l'OQLF, dans le contexte de la création de la Commission interaméricaine de la culture.[31] (...) Le MRI, à travers le Service d'intégration des Amériques (SIA), pourrait certainement jouer un rôle d'animateur, sinon de coordonnateur, le cas échéant. » (MRI, 2003 : 3)

[31] « Lors de la réunion des ministres chargés de la Culture des Amériques, tenue en août 2002, il a été proposé la mise sur pied d'un forum sur la diversité linguistique au sein de la future commission interaméricaine sur la culture, forum dont l'un des mandats serait de veiller à la promotion des quatre langues des Amériques au sein des institutions interaméricaines. » (MRI, 2003 : 3)

« En outre, la directrice de l'unité culture de l'Organisation des États américains (OÉA), lors d'une rencontre avec le directeur de l'Observatoire québécois sur la culture, a exprimé le souhait de créer un observatoire semblable à l'échelle des Amériques. Elle a réitéré récemment sa proposition et un suivi est assuré par le MRI auprès de l'Observatoire. » À cet égard, le MRI fait la recommandation suivante au Conseil : « Le Québec devrait examiner la collaboration qu'il pourrait apporter à ce projet en vue de lui donner une dimension linguistique. » (MRI, 2003 : 3)

Suivi des travaux linguistiques

Il est urgent d'agir dans ce domaine. La France pourrait faire beaucoup en terminologie. Peut-on penser à plus d'échanges à ce niveau ? (CSD)

Les interventions du MRI

« De 1995 à 2000, le MRI a joué un rôle important dans l'animation du Groupe de travail franco-québécois NOTIAL (normalisation des technologies de l'information dans leurs aspects linguistiques). Une liste de diffusion électronique a permis aux acteurs québécois clés du domaine de se concerter sur les questions de normalisation et de francisation des technologies de l'information et des inforoutes. Or, depuis trois ans, les activités de concertation et de veille en ce domaine sont très sporadiques faute de moyens suffisants. Afin d'assurer une veille adéquate dans ce secteur d'activité », le MRI recommande à cet égard au Conseil d'adopter la proposition suivante : « Que l'OQLF et le SCT s'associent pour relancer la concertation entre les principaux partenaires québécois (tant du secteur public que du secteur privé) et, éventuellement, avec les interlocuteurs concernés de la Francophonie. » (MRI, 2003 : 1)

« En ce qui concerne le mécanisme de suivi évoqué à 6a, il est assimilable à une version interne du groupe franco-québécois d'experts précédemment mentionné. Ce groupe comprend quelques membres québécois mais il aurait perdu de sa crédibilité dans les milieux québécois des technologies de l'information (TI), notamment auprès de son principal contributeur, le Secrétariat du Conseil du trésor. » (MRI, 2003 : 3)

« Ce mécanisme de suivi, quelle que soit la forme qu'il prendra, devra s'associer à d'autres mécanismes existants ou à susciter dans divers pays francophones ou américains, ainsi qu'à des organismes internationaux existants tels que le Multilingual Internet Names Consortium (MINC) qui se consacre spécifiquement à l'aspect multilingue des noms de domaines et adresses Internet. » (MRI, 2003 : 4)

« À noter que la normalisation internationale est inscrite dans le plan d'action du Sommet mondial de la société de l'information. Plusieurs de ses recommandations visent à promouvoir l'élaboration de normes internationales et interopérables répondant aux besoins de tous les utilisateurs, et par conséquent, dans leur langue. » (MRI, 2003 : 4) Enfin, le MRI croit que le Québec a une expertise de calibre international et pourrait valablement jouer un rôle à ce chapitre. (MRI)

LISTE DES SIGLES UTILISÉS

AMEQ — Association des manufacturiers et exportateurs du Québec

AQPDE — Association québécoise du personnel de direction des écoles

ATG — Association des travailleurs grecs

CAMO — Comité d'adaptation de la main-d'œuvre — personnes immigrantes

CCC — Chambre de commerce chinoise

CCMM — Chambre de commerce du Montréal métropolitain

CH — Communauté hellénique

CIQ — Conseil interprofessionnel du Québec

CJC — Congrès juif canadien

CON — Université Concordia

CPMT — Commission des partenaires du marché du travail

CPQ — Conseil du patronat du Québec

CQCD — Conseil québécois du commerce de détail

CRI — Conseil des relations interculturelles

CSD — Centrale des syndicats démocratiques

CSE — Conseil supérieur de l'éducation

CSN — Confédération des syndicats nationaux

CSQ — Centrale des syndicats du Québec

CSST — Commission de la santé et de la sécurité du travail

EQ — Emploi-Québec

FAÉCUM — Fédération des associations étudiantes des campus de l'Université de Montréal

FCSQ — Fédération des commissions scolaires du Québec

FECQ — Fédération étudiante collégiale du Québec

FEUQ — Fédération étudiante universitaire du Québec

FTQ — Fédération des travailleurs du Québec

GQ — Génération Québec

IF — Impératif français

IGIF — Inspecteur général des institutions financières

IQ — Investissement Québec

LAVAL — Ville de Laval

MEQ — Ministère de l'Éducation

MNQ — Mouvement national des Québécois

MONTRÉAL — Ville de Montréal

MRCI — Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration

MRI — Ministère des Relations internationales

MSSS — Ministère de la Santé et des Services sociaux

OPC — Office de la protection du consommateur

OPQ — Office des professions du Québec

OQLF — Office québécois de la langue française

PQ — Parti Québécois

QCGN — The Quebec Community Group Network

QUÉBEC — Ville de Québec

RdE — Registraire des entreprises

RJGAQ — Regroupement des jeunes gens d'affaires du Québec

SCT-DAI — Secrétariat du Conseil du trésor — Direction de l'autoroute de l'information

SCT-SSMP — Secrétariat du Conseil du trésor — Sous-secrétariat aux marchés publics

SSJB — Société Saint-Jean-Baptiste

TABLE — Table de concertation des organismes en francisation du Québec

TOWN — Association des Townshippers

UdeM — Université de Montréal

UL — Université Laval

UQ — Université du Québec

UQAM — Université du Québec à Montréal

US — Université de Sherbrooke

VG — Vérificateur général

BIBLIOGRAPHIE

ASSOCIATION DES MANUFACTURIERS ET EXPORTATEURS DU QUÉBEC (2004), *Commentaires des manufacturiers et exportateurs du Québec au document de consultation préparé par le Conseil supérieur de la langue française en juin 2003*, 7 p.

ASSOCIATION DES TOWNSHIPPERS (2003), *Commentaires présentés au Conseil supérieur de la langue française*, 6 p.

ASSOCIATION DES TRAVAILLEURS GRECS DU QUÉBEC (2003), *Quelques commentaires de l'Association des travailleurs grecs du Québec présentés au Conseil supérieur de la langue française*, 2 p.

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DU PERSONNEL DE DIRECTION DES ÉCOLES (2003), *Consultation du Conseil supérieur de la langue française portant sur* « Le français, langue normale et habituelle de travail », 3 p.

CAMO PERSONNES IMMIGRANTES (1998), *Commentaires sur le rapport du groupe de travail externe sur la révision de l'offre de services en francisation*, 5 p.

CENTRALE DES SYNDICATS DU QUÉBEC (2004), *Avis présenté au Conseil supérieur de la langue française sur le document de consultation* « Le français, langue normale et habituelle de travail », 15 p.

CHAMBRE DE COMMERCE DU MONTRÉAL MÉTROPOLITAIN (2004), Lettre à la présidente, 2 p.

CHÉNARD, CLAIRE ET NICOLAS VAN SCHENDEL (2002), *Travailler en français au Québec : les perceptions des travailleurs et gestionnaires*, « Note de recherche », Office de la langue française. 117 p.

COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL (2003), *La redynamisation du processus de francisation des milieux de travail dans une économie ouverte et dominée par les nouvelles technologies*, 2 p.

COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL (2004), *Commentaires de la Commission des partenaires du marché du travail au Conseil supérieur de la langue française*, 6 p.

COMMUNAUTÉ HELLÉNIQUE DE MONTRÉAL (2004), *Avis sur* « Le français, langue normale et habituelle du travail », *Document de consultation émis par le Conseil supérieur de la langue française*, 6 p.

CONFÉDÉRATION DES SYNDICATS NATIONAUX (2003), *Commentaires de la CSN présentés au Conseil supérieur de la langue française dans le cadre de la consultation sur* « Le français, langue normale et habituelle de travail », 18 p.

CONGRÈS JUIF CANADIEN, RÉGION DU QUÉBEC (2003), *Réplique au document de consultation émis par le Conseil supérieur de la langue française. Mémoire*, 4 p.

CONSEIL DE LA LANGUE FRANÇAISE (1998), *Maîtriser la langue pour assurer son avenir. Avis à la ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française*, 47 p.

CONSEIL DES RELATIONS INTERCULTURELLES (2004), *Propositions et pistes d'intervention soumises à la consultation*, 10 p.

CONSEIL DU PATRONAT (2003), *Commentaires du CPQ sur le document de consultation du Conseil supérieur de la langue française* « Le français, langue normale et habituelle du travail », 4 p.

CONSEIL INTERPROFESSIONNEL DU QUÉBEC (2003), *Consultation :* « Le français, langue normale et habituelle du travail ». *Lignes directrices de la position du CIQ, adoptées par l'assemblée des membres,* 1 p.

CONSEIL QUÉBÉCOIS DU COMMERCE DE DÉTAIL (2003), *Mémoire du Conseil québécois du commerce de détail sur le document de consultation portant sur le français, langue normale et habituelle de travail,* 18 p.

EMPLOI-QUÉBEC (2003), « Le français, langue normale et habituelle du travail », *Commentaires sur les propositions et pistes d'intervention émises par le Conseil supérieur de la langue française,* 5 p.

EMPLOI-QUÉBEC (2003), *Réalisations d'Emploi-Québec en francisation,* 2 p.

FÉDÉRATION DES TRAVAILLEURS DU QUÉBEC (2004), *Réactions de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec au document de consultation du Conseil supérieur de la langue française,* 9 p.

FÉDÉRATION ÉTUDIANTE UNIVERSITAIRE DU QUÉBEC (2001 et 2004), *Le système d'éducation au cœur du renforcement de la langue française au Québec,* 61 p.

FÉDÉRATION ÉTUDIANTE COLLÉGIALE DU QUÉBEC (2004), *Avis de la FECQ présenté au Conseil supérieur de la langue française,* 8 p.

GÉNÉRATION QUÉBEC (2003), *Observations de Génération Québec sur le document de consultation* « Le français, langue normale et habituelle du travail » *du Conseil supérieur de la langue française,* 7 p.

IMPÉRATIF FRANÇAIS (2003), « Le français, langue normale et habituelle du travail » : *Mémoire présenté au Conseil supérieur de la langue française,* 18 p.

INSPECTEUR GÉNÉRAL DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES (2003), Lettre à la présidente, 2 p.

INVESTISSEMENT QUÉBEC (2003), *Document d'intervention d'Investissement Québec devant le Conseil supérieur de la langue française,* 6 p.

LA FÉDÉRATION DES COMMISSIONS SCOLAIRES DU QUÉBEC (2003), Lettre à la présidente, 1 p.

LEMIEUX, Diane, ministre d'État au Travail et à l'Emploi. *Pour une politique de l'éducation des adultes dans une perspective de formation continue,* septembre 2000.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION (2004), *Analyse des recommandations du Conseil supérieur de la langue française,* 2 p.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION (2002), *Apprendre tout au long de la vie. Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue,* Québec, 43 p.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION (2004), *Analyse des recommandations du Conseil supérieur de la langue française,* 2 p.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2003), Lettre à la présidente, 1 p.

MINISTÈRE DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS ET DE L'IMMIGRATION (2003), *Document préparatoire à la rencontre du 10 octobre 2003 entre le MRCI et le Conseil supérieur de la langue française,* 4 p.

MINISTÈRE DES RELATIONS INTERNATIONALES (2003), *Commentaires et propositions concernant le document de consultation* « Le français, langue normale et habituelle du travail » *du Conseil supérieur de la langue française,* 6 p.

MOUVEMENT NATIONAL DES QUÉBÉCOISES ET DES QUÉBÉCOIS (2003), *Avis du MNQ en réponse au document de consultation du Conseil supérieur de la langue française* « Le français, langue normale et habituelle du travail », 9 p.

OFFICE DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR (2003), *Commentaires de l'Office de la protection du consommateur sur les propositions et pistes d'interventions du Conseil supérieur de la langue française*, 1 p.

OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC (2004), *Consultation du Conseil supérieur de la langue française sur la redynamisation du processus de francisation,* 4 p.

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE (2003), *Rapport annuel de gestion 2002-2003,* 62 p.

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE (2004), *Réactions de l'Office québécois de la langue française au document de consultation du Conseil supérieur de la langue française*, 15 p.

PARTI QUÉBÉCOIS (2004), *Commentaires du Parti Québécois sur le document soumis à la consultation :* « Le français, langue normale et habituelle du travail », 22 p.

REGISTRAIRE DES ENTREPRISES (2004), *Commentaires du Registraire des entreprises sur le document de consultation* « Le français, langue normale et habituelle du travail », 2 p.

REGROUPEMENT DES JEUNES GENS D'AFFAIRES DU QUÉBEC (2003), *Commentaires du Regroupement des Jeunes Gens d'Affaires du Québec sur* « Le français, langue normale et habituelle du travail » au Conseil supérieur de la langue française, 10 p.

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR – SOUS-SECRÉTARIAT AUX MARCHÉS PUBLICS (2004), *Commentaires et questionnements sur la recommandation n° 10b du document de consultation* « Le français, langue normale et habituelle du travail », 2 p.

SOCIÉTÉ SAINT-JEAN-BAPTISTE DE MONTRÉAL (2004), *Commentaires sur le document de consultation du CSLF* « Le français, langue normale et habituelle du travail », 10 p.

TABLE DE CONCERTATION DES ORGANISMES EN FRANCISATION DU QUÉBEC (2003), *Avis sur le document de consultation du Conseil supérieur de la langue française,* 6 p.

THE QUEBEC COMMUNITY GROUP NETWORK (2004), « Le français, langue normale et habituelle du travail », *présenté au Conseil supérieur de la langue française par The Quebec Community Group Network in Montréal,* 10 p.

UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE (2003), *Commentaires de l'Université de Sherbrooke sur le document de consultation :* « Le français, langue normale et habituelle de travail », 5 p.

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC (2002), *Énoncé de principes directeurs en matière de politique linguistique,* 3 p.

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL (2004), *Commentaires et représentations de l'UQÀM sur le document de consultation* « Le français, langue normale et habituelle du travail », *préparé par le Conseil supérieur de la langue française,* 10 p.

UNIVERSITÉ LAVAL (2003), Lettre à la présidente, 2 p.

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC (2003), Lettre, 4 p.

VILLE DE LAVAL (2004), *Synthèse des questions à aborder lors de la rencontre du 14 janvier 2004,* 3 p.